

MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

JUNIO 2012 / MAYO 2013



OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Defensora Universitaria:
D.ª M.ª Enriqueta Arias Fernández

Defensoras Universitarias Adjuntas
D.ª M.ª Pilar Sancho López
D.ª María Díaz Crego

Secretaria:
D.ª M.ª Jesús Pérez Lobón

Edificio del Rectorado – Plaza de San Diego, s/n
28801 Alcalá de Henares (Madrid)

Tel.: 918854178

Fax: 918856499

Correo-electrónico: defensor@uah.es

www.uah.es/defensor_universitario

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	4
1. ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	6
1.1. Aspectos generales.....	6
1.2. Actuaciones a instancia de parte.....	9
1.2.1. Distribución y tipo de actuaciones por colectivos	9
1.2.1.1. Actuaciones relativas a los Estudiantes.....	11
1.2.1.2. Actuaciones relativas al PDI.....	14
1.2.1.3. Actuaciones relativas al PAS.....	15
1.2.1.4. Distribución de las actuaciones del colectivo de Estudiantes por Centros.....	15
1.3. Actuaciones a iniciativa propia.....	16
1.3.1. Recomendaciones emitidas.....	16
1.3.2. Seguimiento del funcionamiento de los Tribunales de Compensación	17
1.3.3. Encuesta de satisfacción a los usuarios de la Oficina del Defensor Universitario.....	19
1.4. Otras actividades del Defensor Universitario.....	24
1.4.1. Encuentros con otros Defensores Universitarios	24
1.4.2. Asistencia a Congresos y otros Encuentros	25
1.4.3. Relación con órganos de gobierno y representación de la UAH	26
1.4.4. Otras actuaciones	26
2. ACTUACIÓN DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO	26
3. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	28
4. ANEXOS	32
4.1. Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá.....	32
4.2. Registro de actuaciones del período junio 2012 / mayo 2013.....	37
4.3. Recomendaciones.....	46
4.4. Actas de las sesiones plenarios del Órgano de Participación y Asesoramiento	50

PRESENTACIÓN

Esta Memoria pretende dar a conocer a la Comunidad Universitaria un resumen de las principales actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario durante el período comprendido entre el 1 de Junio de 2012 y el 31 de Mayo de 2013. Este documento se presenta al Claustro, al igual que en períodos anteriores, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 244.3 de los Estatutos de la Universidad de Alcalá, 17.2 del Reglamento del Claustro y 21 del Reglamento del Defensor Universitario (Anexo 4.1), conforme a los cuales el Defensor Universitario (en este caso, la Defensora Universitaria) debe presentar al Claustro una Memoria que será pública y contendrá el resumen de las actuaciones llevadas a cabo en el período anterior.

Este informe corresponde al segundo período de actuación del equipo de la actual Defensora Universitaria, Dña. María Enriqueta Arias Fernández, aunque cabe señalar que en la Memoria del período 2011-2012 se reflejaron también en parte, las actuaciones correspondientes al Defensor Universitario anterior D. Juan Díez Ballesteros. Durante este período se ha incorporado con fecha de 14 de enero de 2013 al equipo de la Defensora Universitaria como Defensora Adjunta 2ª la Dra. María Díaz Crego, Profesora Ayudante Doctor de Derecho Constitucional del Departamento de Ciencias Jurídicas, a la que quiero agradecer muy sinceramente el haber aceptado mi ofrecimiento y su valiosa colaboración en el trabajo diario de la Defensoría.

En la elaboración de este informe, se han seguido de modo general los criterios aplicados en períodos anteriores. No obstante, en los sucesivos informes, se han ido incorporando algunas novedades, siempre tendentes a una mejor explicación de la actividad que se desarrolla en la Oficina del Defensor Universitario. Así, en este período, la distribución de los temas que han llegado a la Oficina se ha realizado de forma más pormenorizada, teniendo en cuenta el esquema que se contempla en la aplicación informática recientemente adquirida por la Defensoría, lo que ayudará, sin duda, a que la Comunidad Universitaria obtenga un reflejo lo más fiel posible de la actividad llevada a cabo en esta Oficina.

En cuanto a la estructura de la Memoria se ha seguido un esquema similar al utilizado en los períodos anteriores, con una distribución de las actuaciones según su naturaleza en: Consultas Orientativas, Consultas con Intervención, Mediaciones, Quejas y Cautelas, acompañada de una relación pormenorizada y anónima de los distintos expedientes tramitados. En algunos casos se incluye un análisis comparativo del número y tipo de actuaciones de este período con lo ocurrido en cursos anteriores, lo que da una idea de la evolución de los problemas y disfunciones que afectan a la Comunidad Universitaria, así como de la superación de los mismos y/o del surgimiento de otros nuevos.

Durante este período, se ha tratado, al igual que en períodos anteriores, de defender los intereses legítimos de todos los componentes de la Comunidad Universitaria (PDI, PAS, Estudiantes) con autonomía, imparcialidad e independencia, al no estar las intervenciones del Defensor Universitario sometidas a mandato imperativo alguno y carecer de poder ejecutivo. Son precisamente estos principios los que hacen único este órgano interno de la Universidad, que en el desempeño de sus funciones debe regirse por el sentido de la justicia y equidad para todos los miembros de la Comunidad Universitaria.

En los tiempos de crisis que estamos viviendo, considero esencial que la figura del Defensor Universitario trate de aunar las voluntades de los universitarios de los diferentes estamentos

para mejorar nuestra convivencia y dejar a un lado intereses jerárquicos y personales que la mayoría de las veces ensombrecen el fin último de la institución universitaria que, como todos sabemos, es la transmisión del conocimiento y del buen hacer a nuestros jóvenes estudiantes. Desde la oficina del Defensor Universitario se ha tratado de fomentar el respeto entre compañeros del mismo y de distintos órdenes jerárquicos, tratando de buscar el equilibrio entre las partes, pero sin perder de vista el objetivo principal que debe presidir las actuaciones de todos los universitarios, que en mi opinión debe ser la búsqueda de mayores cotas de libertad para la universidad pública, que en este momento parece cuestionarse.

Por otro lado, la función desempeñada por el Defensor Universitario debe ser, cuando las circunstancias lo requieran, crítica con el funcionamiento de la institución universitaria, en la que algunas veces se da prioridad a temas que la Comunidad Universitaria no considera fundamentales y olvida aquéllos que tienen una repercusión más directa en el quehacer diario de sus distintos componentes. Desde mi deber de contribuir a la mejora de la calidad de vida universitaria, me gustaría llamar la atención a las autoridades académicas y de gestión para que procuren poner mayor empeño en mejorar aquellos aspectos que repercuten más directamente en la imagen real de nuestra Universidad, no dilatando en el tiempo la toma de decisiones sobre temas que realmente preocupan a los distintos sectores universitarios y que, sin duda, redundarán en un mejor funcionamiento de la Universidad y en un mejor desempeño de la función docente e investigadora.

Desde estas páginas me gustaría expresar mi gratitud al Rectorado, Secretaría General, Vicerrectorados, Decanatos y Direcciones de Escuela, Departamentos y Gerencia, así como a las diversas unidades de gestión de la Universidad por su apoyo y comprensión en la mayor parte de las cuestiones que esta Oficina les ha presentado, solicitando a su vez que la complejidad de las funciones que cada uno tiene, no sea un pretexto para eludir responsabilidades y transferir los asuntos de un departamento a otro, lo que impide la solución de lo planteado en el menor tiempo posible.

Asimismo, quisiera agradecer muy sinceramente el esfuerzo, espíritu crítico y especial sensibilidad a los asuntos tratados de los representantes de los Estudiantes, PAS y PDI que durante este período han formado parte del órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario. Su contribución a la mejora de la calidad de la vida universitaria es merecedora de nuestra mayor gratitud.

Para finalizar, agradezco muy especialmente a mis queridas compañeras de la Oficina del Defensor Universitario, Dña. Pilar Sancho López, Dña. María Díaz Crego, y Dña. M^a Jesús Pérez Lobón su apoyo incondicional y su inestimable contribución al funcionamiento de la Defensoría. Sin su dedicación, amabilidad, paciencia y comprensión, me hubiera sido imposible muchas veces seguir adelante en mi función de Defensora Universitaria, en la seguridad de que todos estamos trabajando por una Universidad de mayor calidad, más solidaria y más justa.

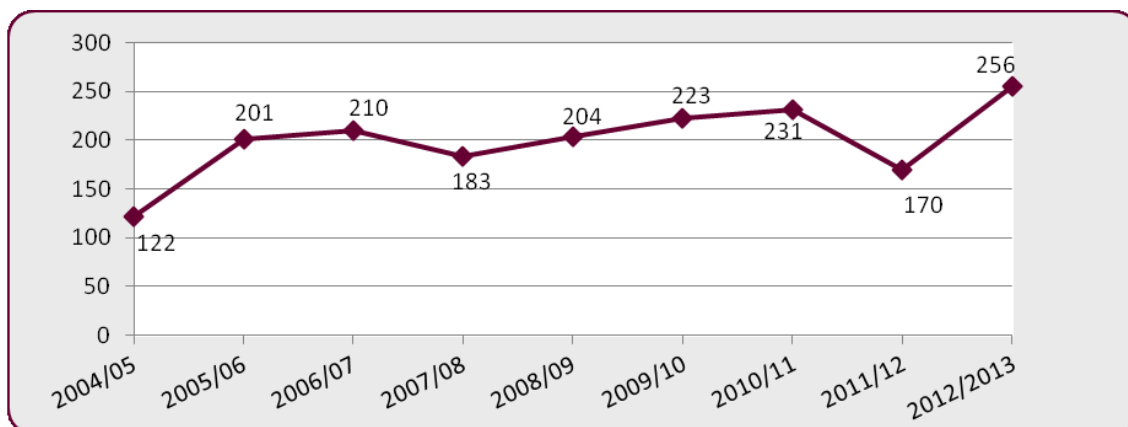
"Una sucesión de pequeñas voluntades consigue un gran resultado"
(Charles Baudelaire)

1. ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.

1.1. Aspectos generales.

La cifra global de actuaciones de la Defensoría durante el período comprendido entre junio de 2012 y mayo de 2013 ha sido de 256, es decir, 86 actuaciones más que en el período anterior, siendo el valor más alto de los siete últimos años (Gráfica 1). Este resultado pone de manifiesto un incremento del 51 % del número de actuaciones respecto al período anterior.

Gráfica 1. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE ACTUACIONES REGISTRADAS POR AÑOS



La mayoría de las actuaciones realizadas por la Defensoría han tenido por objeto atender consultas (183 actuaciones), que en este período hemos diferenciado en consultas orientativas (108) y consultas con intervención (75), en virtud de su naturaleza. Así, denominamos consultas orientativas a las que requirieron únicamente nuestro asesoramiento u orientación para resolver dudas sobre la aplicación de la compleja normativa universitaria y/o para informar de los procedimientos administrativos existentes para la formulación de sus reclamaciones, sin perjuicio de la competencia de otros órganos administrativos. La denominación de consultas con intervención hace referencia a aquéllas para cuya resolución se requirió el concurso de personas ajenas a la Defensoría, con las cuales hubo que contactar y discutir los problemas o reclamaciones planteadas. En orden decreciente, podemos señalar aquellas actuaciones que hemos encuadrado como quejas (45 actuaciones), mediaciones (26 actuaciones) y cautelas (2 actuaciones). El Registro de actuaciones de este período se puede consultar en el Anexo 4.2.

Si se comparan las actuaciones de este período con las actuaciones de años anteriores, se constata que, en general, se ha producido un aumento de las consultas y de las quejas y una disminución de las mediaciones y cautelas (Tabla 1).

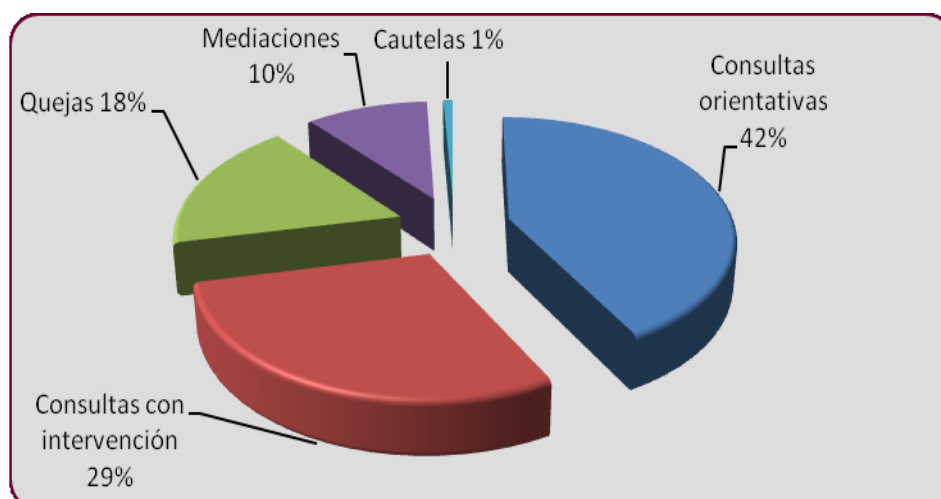
Tabla 1. EVOLUCIÓN DEL TIPO Y NÚMERO DE ACTUACIONES REGISTRADAS POR AÑOS

TIPO DE ACTUACIÓN	2012/13	2011/12	2010/11	2009/10	2008/09	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05
Consultas orientativas	108	100	133	121	96	97	109	95	33
Consultas con intervención	75								
Quejas	45	23	35	42	36	43	68	82	71
Mediaciones	26	44	55	43	64	35	29	23	18
Amparos	0	1	0	2	0	2	0	1	0
Cautelas	2	2	7	11	5	2	0	0	1
Recomendaciones	2	0	0	1	1	0	3	2	5
Iniciativa Propia	0	0	0	1	2	4	1	4	4
Anónimos/Rechazados	0	0	1	2	0	0	0	0	0
TOTAL	258*	170	231	223	204	183	210	207	131

(*) En el número total de actuaciones de esta tabla se han tenido en cuenta las dos Recomendaciones emitidas, que sin embargo no se han contabilizado en el resto de la Memoria.

Porcentualmente, un 71 % de las actuaciones tuvieron por objeto la resolución de consultas, un 18 % fueron quejas, un 10 % mediaciones y un 1 % cautelas (Gráfica 2).

Gráfica 2. TIPO Y PORCENTAJE DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS EN EL PERÍODO 2012/2013



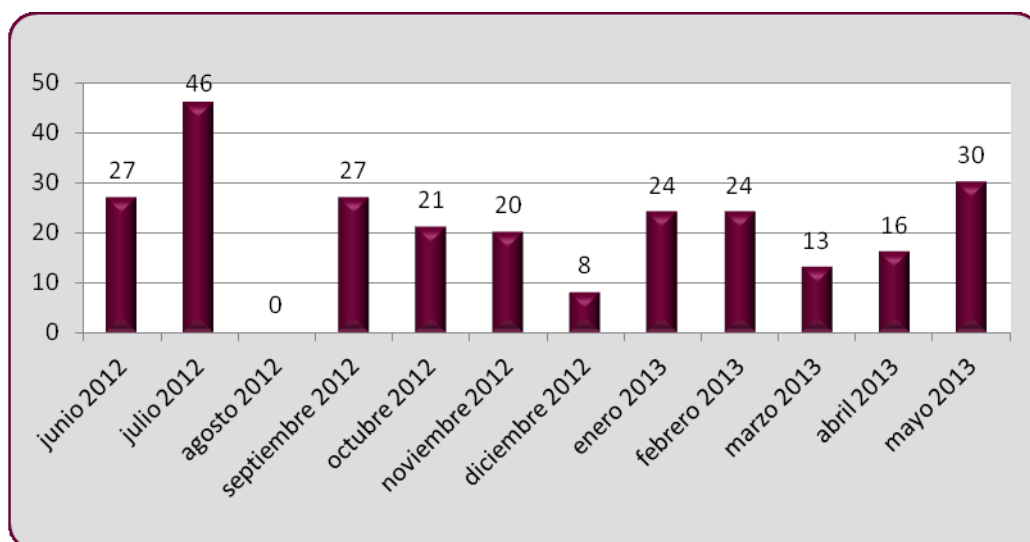
Conviene poner de manifiesto que el 81 % de las actuaciones tuvieron por objeto la resolución de consultas y mediaciones, y un 18 % fueron quejas, lo cual supone un incremento de 5 puntos de este último tipo de actuaciones respecto del período anterior. Hay que señalar que el alto porcentaje de consultas orientativas (42 %) que se han atendido, que corresponden en

su mayoría al colectivo de Estudiantes, responde a la falta de información que poseen sobre aspectos directamente relacionados con asuntos que les afectan, tales como: gestión de matrícula, acceso, permanencia, planes de estudios, evaluación, etc. Sería recomendable que desde los decanatos y/o las secretarías de los centros se les proporcionaran unas hojas informativas sobre las cuestiones más relevantes que deben conocer al incorporarse a la Universidad al comienzo de cada curso.

Para finalizar con el análisis de la tipología de las actuaciones realizadas, hay que indicar que el número de expedientes cautelares continúa la tendencia decreciente del período anterior, siendo únicamente 2 los tramitados en el presente período. Cabe recordar que, en estos expedientes, se hace una referencia de los hechos expuestos por la persona que acude a la Oficina del Defensor, pero manifestando al mismo tiempo la voluntad de que esta información no genere ninguna intervención del Defensor Universitario, mientras que no la solicite el interesado.

Si atendemos a la distribución temporal de las actuaciones durante este período, los meses de mayor actividad correspondieron, en orden descendente, a julio, mayo, junio, septiembre, enero, febrero y octubre (Gráfica 3).

Gráfica 3. NÚMERO DE ACTUACIONES REALIZADAS POR MESES



Si se compara esta distribución con la correspondiente al período 2011/2012, se observa que la implantación de los nuevos grados ha supuesto un cambio de tendencia, ya que en este período el mayor número de actuaciones corresponde al mes de julio (46 actuaciones) y en el período anterior a septiembre (35 actuaciones), meses que coinciden con los períodos de convocatoria extraordinaria de exámenes en grados y licenciaturas, respectivamente. En el resto de los meses, se observa, en general, una distribución similar de actuaciones que en el

período anterior, coincidiendo el mayor número con la época de evaluaciones, comienzo de cuatrimestre y con los procesos de admisión y matrícula.

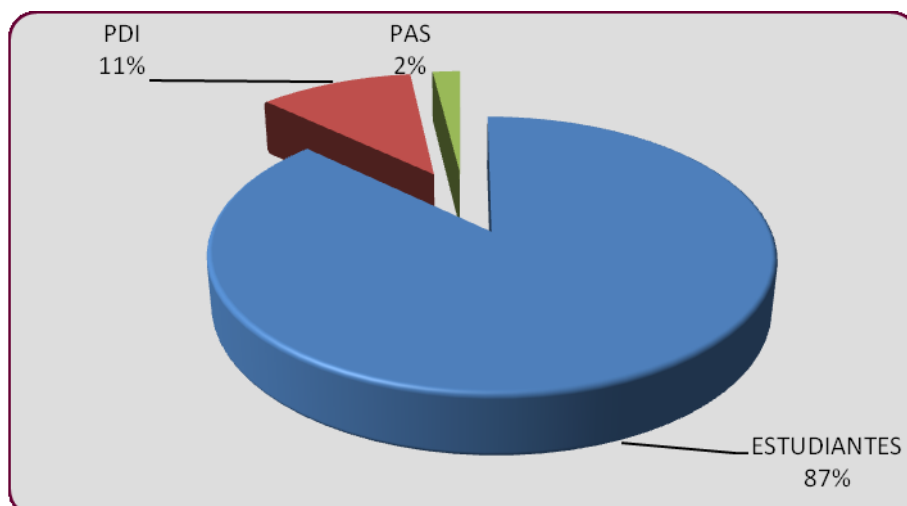
1.2. Actuaciones a instancia de parte.

Como establece el artículo 240 de los Estatutos de la Universidad, el Defensor Universitario tiene el deber de velar por el respeto de los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria, con independencia del colectivo al que pertenezcan. Como reflejo de la labor habitual de la Defensoría, es decir, la resolución no jurídica de los problemas planteados por los distintos sectores de la comunidad universitaria, se resumen en este apartado las actuaciones realizadas a requerimiento de los distintos colectivos que integran la comunidad universitaria. El análisis de estas actuaciones permite percibir deficiencias estructurales subsanables que en algunos casos se repiten año tras año, comportamientos irresponsables o inadecuados de algunos miembros de la comunidad universitaria y, en general, todos aquellos aspectos de la vida universitaria que causan especial desazón y/o preocupación en los distintos estamentos universitarios, así como las cuestiones que principalmente afectan a nuestras relaciones de convivencia.

1.2.1. Distribución y tipo de actuaciones por colectivos.

Como en años anteriores, el colectivo que más ha solicitado la intervención del Defensor Universitario ha sido el de los Estudiantes (87 %), seguido de los colectivos del PDI (11 %) y del PAS (2 %) (Gráfico 4).

Gráfica 4. PORCENTAJE DE ACTUACIONES POR COLECTIVOS



Si se analizan los resultados numéricamente, teniendo en cuenta el colectivo al que pertenece el solicitante de la intervención del Defensor Universitario, se puede deducir que es el colectivo de Estudiantes el que más actuaciones ha demandado (223), seguido del PDI (28) y del PAS (5). En la Tabla 2 se presenta la evolución por años del número de actuaciones registradas, teniendo en cuenta el colectivo objeto de las mismas. Cabe señalar que aunque el porcentaje de actuaciones por colectivos se mantiene prácticamente igual que en el período 2011-2012, el número de actuaciones relativas a los colectivos de Estudiantes y PDI ha subido de forma muy significativa.

Tabla 2. EVOLUCIÓN POR AÑOS DEL NÚMERO DE ACTUACIONES REGISTRADAS POR COLECTIVOS

COLECTIVO	2012/13	2011/12	2010/11	2009/10	2008/09	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05
ESTUDIANTES	223	147	171	165	159	153	176	159	88
PDI	28	16	54	33	23	20	24	25	23
PAS	5	5	6	21	19	6	8	17	11
OTROS	0	2	0	0	0	4	2	0	0
TOTAL	256	170	231	223	201	183	210	201	122

En cuanto al tipo de actuaciones por colectivo, cabe señalar que el colectivo de Estudiantes presentó 160 consultas, de las cuales 100 se consideraron consultas orientativas y 60 consultas con intervención. Asimismo, este colectivo presentó 42 quejas y solicitó 21 intervenciones de mediación. El colectivo del PDI presentó 21 consultas, de las cuales 8 fueron consultas orientativas y 13 consultas con intervención, 2 cautelas, y requirió 5 intervenciones de mediación. El colectivo del PAS presentó 2 consultas con intervención y 3 quejas (Tabla 3).

Tabla 3. TIPO DE ACTUACIONES REALIZADAS POR COLECTIVOS

COLECTIVO	Consultas orientativas	Consultas con intervención	Quejas	Mediaciones	Cautelas	TOTAL
ESTUDIANTES	100	60	42	21	0	223
PDI	8	13	0	5	2	28
PAS	0	2	3	0	0	5
TOTAL	108	75	45	26	2	256

1.2.1.1. Actuaciones relativas a los Estudiantes.

Para proporcionar una información lo más detallada posible sobre los temas que han sido objeto de mayor demanda de actuación del Defensor Universitario por colectivos, se presentan una serie de tablas que resumen la distribución del objeto de las actuaciones por cada uno de los colectivos universitarios. Cabe señalar que, en esta Memoria y en aras de una mayor definición del objeto de las actuaciones, se han realizado algunas modificaciones respecto de períodos anteriores. Así, en la Tabla 4 se puede observar que, en el colectivo de los Estudiantes, el objeto de las actuaciones se ha distribuido del siguiente modo: Gestión Alumnado Grado (92 actuaciones), Gestión Alumnado Planes a extinguir (59 actuaciones), Gestión Alumnado Postgrado (17 actuaciones), Asuntos Académicos (16 actuaciones, de las cuales 11 corresponden a Grado, 3 a Postgrado y 2 a Planes a Extinguir), Asuntos Económicos (21 actuaciones, de las cuales 16 corresponden a Grado, 4 a Postgrado y 1 a Planes a Extinguir), y Vida Universitaria (18 actuaciones, de las cuales 9 corresponden a Grado, 1 a Postgrado, 5 a Planes a Extinguir y 3 a una variedad de temas).

Tabla 4. OBJETO Y NÚMERO DE LAS ACTUACIONES RELATIVAS A ESTUDIANTES

OBJETO DE LAS ACTUACIONES	2012/2013
Gestión Alumnado Grado	92
Gestión Alumnado Planes a Extinguir	59
Gestión Alumnado Postgrado	17
Asuntos Académicos	16
Asuntos Económicos	21
Vida Universitaria	18
TOTAL	223

En el apartado denominado “Gestión Alumnado Grado” el objeto de las actuaciones se distribuye en orden descendente del siguiente modo: Planes de Estudio (21 actuaciones),

Evaluación (18 actuaciones), Convalidación y Permanencia (17 actuaciones), Acceso/Matrícula (14 actuaciones), Exámenes (9 actuaciones), Expediente Académico (4 actuaciones), Trabajo Fin de Grado (4 actuaciones), Prácticas (1 actuación) y Otros (4 actuaciones).

Entre estas actuaciones cabe señalar la tramitación de un elevado número de expedientes relacionados con: i) irregularidades en la aplicación de las guías docentes; ii) retraso en la publicación de las guías docentes; iii) eliminación de asignaturas optativas y menciones; iv) convocatorias adicionales; v) problemas en el proceso de automatrícula; vi) coincidencia en horario de asignaturas optativas; vii) convalidación de créditos; viii) cambios de grupo por incompatibilidad horaria con trabajo; ix) denegación de permanencia, etc.

En este grupo de actuaciones, también cabe poner de relieve como se hizo en la Memoria correspondiente al período 2011/2012, aquéllas relacionadas con el incumplimiento de la Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes adoptada por la Universidad el 24 de Marzo de 2011, entre las que cabe destacar: la falta de adecuación del contenido de algunas guías docentes al significado de la evaluación continua, deficiencias en la claridad y precisión de los criterios de evaluación publicados en las guías docentes, así como en el cumplimiento de los mismos. Sería recomendable, como ya se indicó en las Memorias de años anteriores, que los diferentes órganos de la Universidad implicados en la elaboración y aprobación de los programas y guías docentes de las asignaturas, en el ejercicio de responsabilidad y competencia que les corresponde, intenten evitar que se produzcan tales situaciones e insistan en la importancia de su redacción precisa y acorde con la normativa en vigor de la UAH.

Las actuaciones relacionadas con “Gestión Alumnado Planes a extinguir” se han distribuido del siguiente modo: Permanencia y Reconocimiento de créditos (35 actuaciones), Evaluación (8 actuaciones), Expediente (5 actuaciones), Matrícula (2 actuaciones), Exámenes (2 actuaciones) y Otros (7 actuaciones).

Como se puede observar, llama la atención el elevado número de expedientes tramitados relativos a “Permanencia y Reconocimiento de créditos” presentados por alumnos de planes en extinción, lo que refleja la gran preocupación de estos alumnos por haber agotado las convocatorias estipuladas para asignaturas extintas. Cabe señalar que la casuística es muy variada, ya que hay alumnos a los que sólo les quedan 1 ó 2 asignaturas para terminar su licenciatura y otros, que se resisten a pasarse al Grado, aunque el número de asignaturas pendientes es más elevado. En relación con los asuntos demandados por los alumnos de planes en extinción, hemos atendido también en la Defensoría numerosas consultas sobre los siguientes temas: funcionamiento de los Tribunales de Compensación, denegación de solicitudes al Tribunal de Compensación, procedimiento de solicitud de convocatorias

adicionales al Consejo Social, disconformidad con aplicación de los criterios de evaluación, desacuerdo con calificaciones, bloqueo de expedientes, asesoramiento sobre adaptación al Grado, etc.

El objeto de las actuaciones relativas a “Gestión Alumnado Postgrado” se ha distribuido en los siguientes apartados: Trabajos Fin de Máster (5 actuaciones), Evaluación (3 actuaciones), Expedientes (3 actuaciones), Acceso/Matrícula (2 actuaciones), Convalidación y Permanencia (1 actuación), Exámenes (1 actuación) y Otros (2 actuaciones). En este apartado cabe señalar, por su mayor incidencia, los expedientes relacionados con la disconformidad con la evaluación de los Trabajos de Fin de Máster y asignaturas de Máster, así como con el retraso en la resolución de convalidaciones y en la obtención de títulos.

Es conveniente indicar que, bajo el epígrafe “Asuntos Académicos” se han agrupado aquellas actuaciones relacionadas con la actividad docente que hemos considerado que tienen una repercusión importante sobre la calidad de la docencia, entre las que cabe destacar: i) falta de disciplina académica de profesores; ii) disconformidad con actitud de profesores en estudios de Grado y/o Máster; iii) deficiencias e irregularidades en Máster; iv) ausencia reiterada de un profesor a clase, v) ausencia del profesor en un examen, vi) dificultades de adaptación de la docencia a alumnos con discapacidad, etc. La incidencia real de estos temas en la imagen de la Universidad nos induce a una reflexión profunda sobre nuestra responsabilidad como profesores y a plantear a las autoridades académicas responsables de estos temas la adopción de medidas para que estas situaciones no vuelvan a tener lugar en nuestra Universidad.

En el apartado “Asuntos Económicos” se han encuadrado las actuaciones relacionadas con los siguientes temas: i) Becas (convocatoria, denegación, retrasos, disconformidad con criterios aplicados, etc.); ii) Precios y Tasas (dificultades para afrontar el pago de matrícula, solicitud de aplazamiento del pago, bloqueo de expediente por retraso en el pago, devolución importe de matrícula por anulación en Grado y Máster, suspensión de beca de doctorado, etc.).

Dada la gran incidencia que ha tenido en el colectivo de Estudiantes, la Comunidad Universitaria y la sociedad española, en general, y madrileña, en particular, la subida de los precios públicos de matrícula de Grado y Postgrado y el recorte tan llamativo en las ayudas generales al estudio, nos gustaría hacer constar en esta Memoria que desde la Defensoría hemos promovido junto con otras instancias, la actuación de los órganos de gobierno de nuestra Universidad para paliar, en la medida de lo posible, los problemas derivados de estas medidas que afectan de forma drástica a la economía y al equilibrio psicológico de nuestros estudiantes y de sus familias.

En este sentido, debemos de congratularnos con la publicación en nuestra Universidad de Alcalá en Abril de 2013 de una “Convocatoria de Ayudas al Estudio para Situaciones

Sobrevenidas” (Programa Propio de la UAH) correspondiente al Curso Académico 2012/2013, contribuyendo de esa forma a que ningún estudiante deba abandonar sus estudios por motivos económicos. También debemos hacer referencia a la posibilidad, adoptada por nuestra Universidad, de solicitar un aplazamiento del pago de las tasas de matrícula, teniendo la opción de pagar en 10 meses tanto los estudiantes de Grado, como de los de Planes de Estudio no renovados.

Por último, bajo el epígrafe “Vida Universitaria” hemos agrupado los expedientes relacionados con los siguientes temas: i) deficiencias en los Servicios a la Comunidad Universitaria (retraso en la devolución de la fianza en residencias universitarias, dificultades de acceso a páginas web, inseguridad en campus, etc.); ii) problemas de convivencia (comportamiento inadecuado de profesores); iii) asesoramiento sobre procedimiento disciplinario, etc.

1.2.1.2. Actuaciones relativas al PDI.

El número de actuaciones a instancia del PDI ha sido de 28, lo que supone un notable aumento con respecto al período anterior (16 actuaciones).

Las actuaciones relativas al PDI se han distribuido según el tema objeto de las mismas de la siguiente forma: Asuntos Académicos (9 actuaciones), Vida Universitaria (9 actuaciones), Asuntos Laborales (8 actuaciones) y Asuntos Económicos (2 actuaciones) (Tabla 5).

Tabla 5. OBJETO Y NÚMERO DE LAS ACTUACIONES RELATIVAS AL PDI

OBJETO DE LAS ACTUACIONES	2012/2013
Asuntos Académicos	9
Vida Universitaria	9
Asuntos Laborales	8
Asuntos Económicos	2
TOTAL	28

Con referencia a las actuaciones demandadas por el PDI, se han agrupado como “Asuntos Académicos” una serie de expedientes de índole muy variada que tienen relación con los siguientes temas: i) asesoramiento sobre asignaturas pendientes; ii) problemas derivados de la presentación y actuación de la Comisión de Trabajos Fin de Máster; iii) gestión de la evaluación de la calidad docente; iv) criterios de asignación de la docencia, etc.

En el apartado “Vida Universitaria” se han agrupado las actuaciones relacionadas con los siguientes temas: i) problemas de convivencia entre profesores; ii) asesoramiento sobre

procedimiento disciplinario; iii) uso indebido de la plataforma virtual; iv) desacuerdo con proceder de autoridad universitaria; v) dudas sobre miembros natos en Consejo de Departamento, vi) deficiencias en Servicios a la Comunidad Universitaria, etc.

Bajo el epígrafe “Asuntos Laborales” se han englobado los expedientes relacionados con los siguientes temas: i) dudas sobre aplicación del Real Decreto sobre impartición de créditos ECTS, ii) oposiciones y concursos; iii) denegación de contrato; iv) política de contratación de Profesores Asociados; v) denegación de período sabático, etc.

En relación al apartado “Asuntos Económicos” se han tramitado dos expedientes, ambos relacionados con la reducción de retribuciones y complementos.

1.2.1.3. Actuaciones relativas al PAS.

En cuanto a las actuaciones relativas al colectivo del PAS (Tabla 6), la distribución de las actuaciones según el objeto de las mismas ha sido la siguiente: Asuntos Laborales (3 actuaciones) y Vida Universitaria (2 actuaciones). En el apartado “Asuntos Laborales”, se han incluido dos casos de disconformidad con traslado y uno relacionado con la solicitud de cursos de formación. En “Vida Universitaria”, se han incluido dos quejas relacionadas con un comportamiento inadecuado de estudiantes.

Tabla 6. OBJETO Y NÚMERO DE LAS ACTUACIONES RELATIVAS AL PAS

OBJETO DE LAS ACTUACIONES	2012/2013
Asuntos Laborales	3
Vida Universitaria	2
TOTAL	5

1.2.1.4. Distribución de las actuaciones relativas al colectivo de Estudiantes según el centro de procedencia de los mismos.

Dado que el mayor número de actuaciones del Defensor Universitario han sido las relativas al colectivo de Estudiantes, se consideró que podría ser de utilidad ofrecer en esta Memoria una distribución del número de actuaciones por centros, teniendo en cuenta la procedencia del demandante (Tabla 7). Es conveniente señalar que la relación numérica que se presenta no implica que los temas planteados a la Defensoría estuvieran directamente relacionados con el funcionamiento de dichos centros.

Tabla 7. NÚMERO DE ACTUACIONES POR CENTROS

CENTRO	Nº ACTUACIONES
Facultad CC. Ambientales	15
E.U. Arquitectura Técnica	5
Facultad Biología	9
E.T.S. Arquitectura	12
Facultad CC. Económicas y Empresariales	15
CC. Actividad Física y Deporte	6
Facultad Derecho	11
Facultad Documentación	1
E.U.E. Empresariales Guadalajara	4
E.U. Enfermería Guadalajara	6
E.U. Enfermería y Fisioterapia	5
Facultad Farmacia	5
Facultad Filosofía y Letras	16
E.T.S. Informática	8
E.U. Magisterio "Cardenal Cisneros"	5
E.U. Magisterio Guadalajara	31
Facultad Medicina	5
E.T.S. Politécnica	15
Facultad Química	3
E.U. Turismo	3
Otros	18
TOTAL	198

1.3. Actuaciones a iniciativa propia.

1.3.1. Recomendaciones emitidas.

Otra de las funciones relevantes del Defensor Universitario, que tiene como objetivo la mejora del funcionamiento de la Universidad, es la emisión de Recomendaciones que responden, tanto a cuestiones generales, como a asuntos concretos fruto de quejas o reclamaciones recibidas en la Defensoría, a observaciones sobre normativas existentes o en elaboración, o a medidas que puedan contribuir a mejorar y aumentar las garantías de los miembros de la Comunidad Universitaria.

En este sentido, durante el período 2012/2013, la Oficina del Defensor Universitario ha emitido dos Recomendaciones, una en Abril de 2013, dirigida al Decanato de la Facultad de Educación sobre la "Oferta e implantación de Menciones en los Grados de Magisterio de Educación

Infantil y Primaria” y otra en Mayo de 2013, dirigida a todos los Departamentos y Centros sobre “La Elaboración y el Cumplimiento de las Guías Docentes”.

La primera Recomendación ha venido motivada por el hecho de que durante el curso académico 2011/2012 y durante el período correspondiente a esta Memoria, un número significativo de alumnos han solicitado la actuación del Defensor Universitario en relación con cuestiones relativas a la insuficiente información proporcionada por la Facultad de Educación sobre las Menciones ofertadas y los requisitos exigidos para acceder a las mismas. También cabe destacar, el número de quejas que hacían referencia al escaso número de Menciones y/o plazas ofertadas, así como a la escasa atención prestada a las preferencias manifestadas por los estudiantes (Anexo 4.3).

La segunda Recomendación ha surgido como consecuencia del elevado número de consultas y/o quejas que se han recibido en la oficina del Defensor Universitario en relación con la aplicación de la Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes, adoptada el 24 de Marzo de 2011. Las dudas y problemas surgidos hacían referencia principalmente a la interpretación del concepto de evaluación continua, al contenido y cumplimiento de las Guías Docentes, a la publicidad de las Guías docentes y al derecho del alumnado a acceder a todas las evidencias en las que se ha basado la evaluación. Teniendo en cuenta los principios que subyacen en la citada Normativa, se realizaron una serie de recomendaciones a Departamentos y Centros (Anexo 4.3), en aras de una subsanación de las irregularidades detectadas y siempre con la aspiración última de contribuir a la mejora de nuestra enseñanza.

1.3.2. Seguimiento del funcionamiento de los Tribunales de Compensación.

Como en años precedentes, se ha continuado con el *Seguimiento del funcionamiento de los Tribunales de Compensación* de las distintas titulaciones de la Universidad, cuyos resultados, relativos al Curso 2011/2012, figuran en la Tabla 9.

**Tabla 9. RESULTADOS DE LOS TRIBUNALES DE COMPENSACIÓN
DURANTE EL CURSO 2011/2012**

CENTROS	peticiones admitidas	compensaciones concedidas
Facultad CC. Ambientales	2	2
CC. Actividad Física y Deporte	1	0
E.T.S. Arquitectura y Geodesia	1	1
E.U. Arquitectura Técnica	0	0
Facultad Biología	2	2
Facultad Derecho	15	14
Facultad Documentación y Psicopedagogía	0	0
Facultad CC. Económicas y Empresariales	6	3
E.U.E. Empresariales (Guadalajara)	7	7
E. U. Enfermería (Alcalá)	0	0
E. U. Enfermería (Guadalajara)	0	0
Facultad Farmacia	3	2
Facultad Filosofía y Letras	1	0
E.U. Fisioterapia	2	2
E.T.S. Informática	6	6
E.U. Magisterio "Cardenal Cisneros"	8	7
E.U. Magisterio (Guadalajara)	14	12
Facultad Medicina	7	5
E. Politécnica Superior	28	25
Facultad Química	0	0
E.U. Turismo	0	0
TOTAL	103	88

Es conveniente mencionar, como ya se hizo constar en la Memoria correspondiente al período 2011/2012, que el informe que remiten los centros cada año a la oficina del Defensor Universitario sobre las solicitudes admitidas y las compensaciones concedidas por el Tribunal de Compensación, se acompaña, en algunos casos, de los criterios específicos consensuados por cada centro que se aplican para valorar las solicitudes presentadas. Desde esta Defensoría se considera fundamental el conocimiento de estos criterios por parte de los alumnos y por tanto, se recomienda a los centros que faciliten dicha información para que los alumnos puedan valorar el riesgo que supondría agotar la única posibilidad que poseen de someterse al proceso de evaluación por compensación.

1.3.3. Encuesta de satisfacción a los usuarios de la Oficina del Defensor Universitario.

Para continuar con la iniciativa adoptada en los dos períodos anteriores, se ha realizado una nueva *Encuesta de satisfacción sobre el servicio prestado desde la Oficina del Defensor Universitario*.

El objetivo de esta encuesta es recabar de quienes han requerido la intervención del Defensor Universitario, toda aquella información que conduzca a una mejora de la calidad en el servicio que este órgano presta a la Comunidad Universitaria. Para ello se distribuyó, entre quienes solicitaron los servicios del Defensor Universitario durante el período que comprende esta Memoria, un breve cuestionario de evaluación.

De un total de 274 encuestas enviadas (la diferencia en número con los expedientes registrados se justifica porque en algún caso la consulta o problema planteado era común a varios solicitantes de nuestra intervención, y la encuesta, sin embargo, se envió por separado a cada uno de ellos) respondieron al cuestionario 110 personas, que se corresponde con un 40 % del total, porcentaje inferior al del año pasado (53%).

También es importante señalar, como se ha expresado en la Memoria del período anterior, que en los resultados de la encuesta se ha observado que la distribución numérica expresada en porcentaje de los motivos por los que los Estudiantes acudieron al Defensor Universitario (pregunta 3), no coincide muchas veces con la que se refleja en las gráficas que se presentan en la Memoria, que se han basado en la clasificación que la Defensoría ha realizado de los distintos expedientes (Consultas, Mediaciones, Quejas, etc.). Las diferencias observadas podrían justificarse por la dificultad que entraña dicha clasificación al principio del proceso y/o por la evolución que muchos de los temas planteados sufren durante su tramitación.

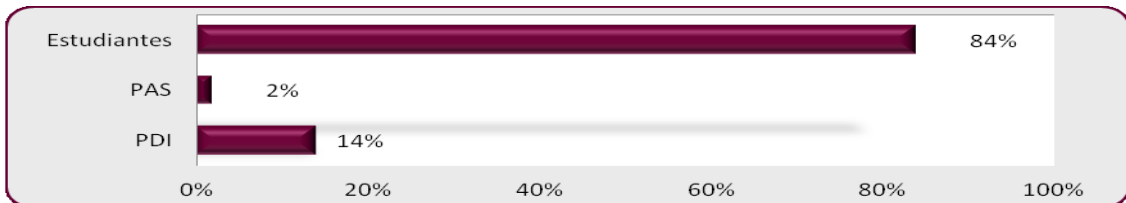
Entre las personas que respondieron al cuestionario, el 84 % afirmaron pertenecer al colectivo de los Estudiantes, el 14 % al de PDI y el 2 % al de PAS.

**RESUMEN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DEL DEFENSOR
UNIVERSITARIO DURANTE EL PERÍODO 2012/2013**

Cuestionarios enviados: 274
Cuestionarios contestados: 110

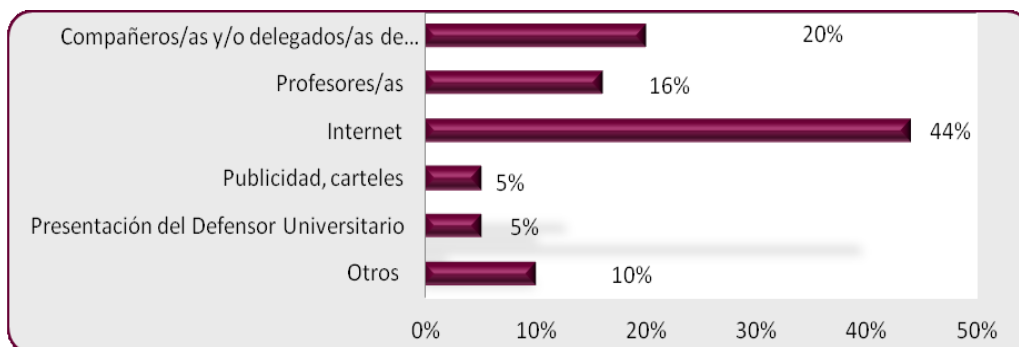
1. ¿A cuál de los siguientes grupos pertenece usted?

Estudiantes	84 %
PAS	2 %
PDI	14 %



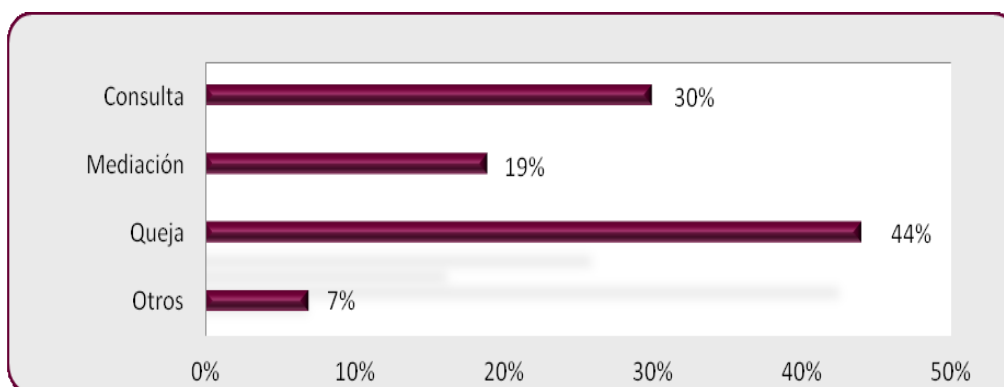
2. ¿Cómo ha conocido la figura del Defensor Universitario?

Compañeros/as y/o delegados/as de clase	20 %
Profesores/as	16 %
Internet	44 %
Publicidad, carteles	5 %
Presentación del Defensor Universitario	5 %
Otros	10 %



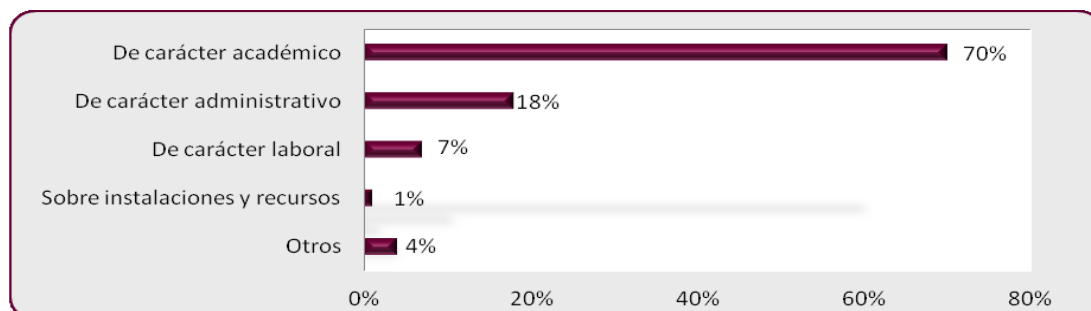
3. ¿Cuál ha sido el motivo por el que acudió inicialmente al Defensor Universitario?

Consulta	30 %
Mediación	19 %
Queja	44 %
Otros	7 %



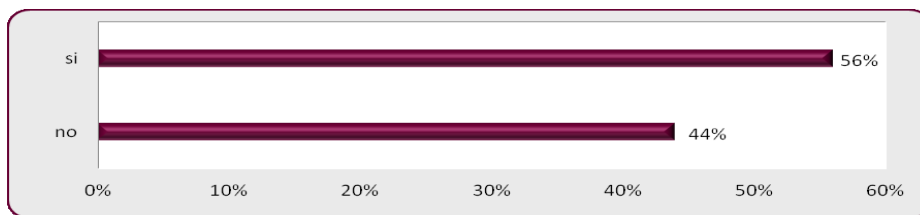
4. La cuestión que le llevó a acudir al Defensor Universitario fue...

De carácter académico	70 %
De carácter administrativo	18 %
De carácter laboral	7 %
Sobre instalaciones y recursos	1 %
Otros	4 %



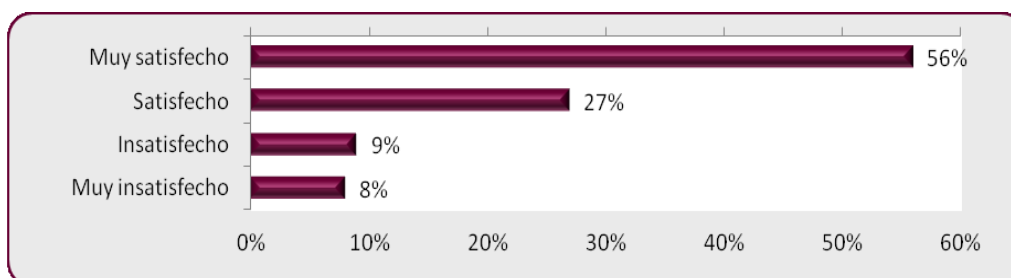
5. ¿Había utilizado previamente otras vías antes de acudir al Defensor Universitario?

si	56 %
no	44 %



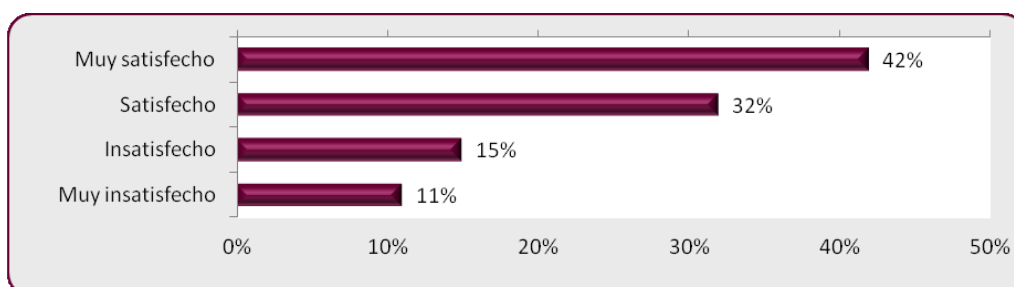
6. Indique el grado de satisfacción en referencia a la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario.

Muy satisfecho	56 %
Satisfecho	27 %
Insatisfecho	9 %
Muy insatisfecho	8 %



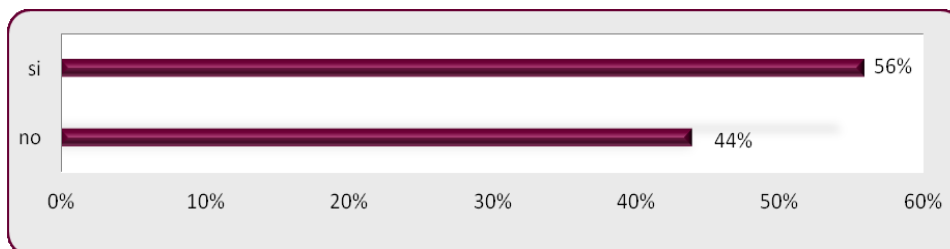
7. En general ¿Cuál es su grado de satisfacción con la actuación del Defensor Universitario?

Muy Satisfecho	42 %
Satisfecho	32 %
Insatisfecho	15 %
Muy Insatisfecho	11 %



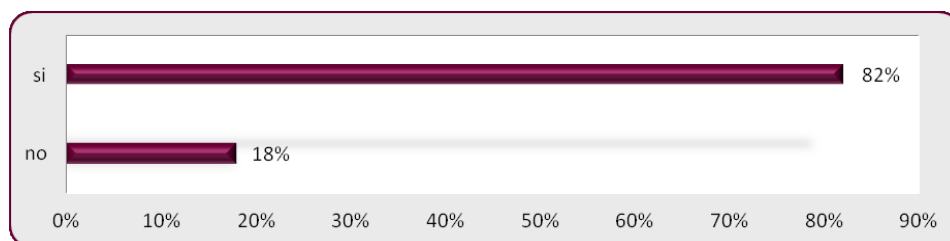
8. En relación a su caso concreto, ¿le ha ayudado a resolver la cuestión planteada la actuación del Defensor Universitario?

si	56 %
no	44 %



9. ¿Recomendaría a otros miembros de la comunidad universitaria acudir al Defensor Universitario?

si	82 %
no	18 %



Del conjunto de los resultados merece destacarse, en lo referente a la satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Oficina del Defensor Universitario, que el 74 % de quienes completaron el cuestionario se manifestaron *satisfechos* o *muy satisfechos* con la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor, porcentaje inferior al obtenido en el período anterior (82 %).

Además, el 56 % de quienes respondieron la encuesta consideraron que la actuación del Defensor Universitario les había ayudado a resolver la cuestión planteada y el 82 %

recomendaría a otros miembros de la comunidad universitaria acudir al Defensor Universitario.

Conviene señalar que, aunque los resultados de la encuesta se pueden considerar positivos para la Defensoría, el número de personas que respondieron no se puede considerar significativo, ya que como se ha comentado anteriormente únicamente fue realizada por un 40% de los usuarios del servicio.

1.4. OTRAS ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.

En este apartado se encuadran una serie de actividades que contribuyen al buen cumplimiento de las funciones asignadas al Defensor Universitario, así como a nuestro interés de mejorar de forma continua la calidad universitaria. Entre estas actividades se hace especial referencia a la participación en Encuentros celebrados con otros Defensores Universitarios de universidades españolas y europeas y a la asistencia a Congresos y otros Encuentros en los que se debaten temas relacionados con su actividad o con asuntos que afectan directamente al funcionamiento de la Universidad y que, por otro lado, pueden inducir el desarrollo de distintas iniciativas o actuaciones.

También se han incluido otras actividades institucionales del Defensor Universitario, que resultan siempre de gran interés para el desempeño de las funciones que tiene asignadas.

1.4.1. Encuentros con otros Defensores Universitarios.

Dentro del período 2012-2013, los miembros del equipo de la Oficina del Defensor Universitario han asistido a los Encuentros que periódicamente se celebran con los Defensores Universitarios de las universidades públicas y privadas madrileñas, reuniones a las que en algunos casos se unen los Defensores de la Universidad de Castilla-La Mancha y de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Entre estos Encuentros, cabe señalar el celebrado en la Universidad Carlos III de Madrid en Junio de 2012, con motivo de la despedida de la antigua Defensora Universitaria Dña. M^a Dolores González Ayala y la toma de posesión del nuevo Defensor Universitario D. José Antonio Moreira González, en la que se debatió sobre los temas que en la actualidad afectan más directamente a la vida universitaria.

Asimismo, la Defensora Universitaria ha asistido en Enero de 2013 a la reunión de Defensores de las Universidades de la Comunidad de Madrid celebrada en la Universidad Europea de Madrid, con objeto de intercambiar opiniones sobre aquéllos asuntos que más preocupan a la

Comunidad Universitaria, tales como, subida de tasas, recortes presupuestarios en becas y ayudas al estudio, contratación y promoción de Profesores y PAS, etc.

En Mayo de 2013, la Defensora Universitaria asistió a una reunión de Defensores Universitarios de distintas universidades españolas, que se celebró en la Universidad Politécnica de Madrid, para debatir sobre el “Informe de la Comisión de Expertos sobre la Reforma del Sistema Universitario”.

1.4.2. Asistencia a Congresos y otros Encuentros.

Durante este período el equipo de la Oficina del Defensor Universitario ha asistido al *XV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios* celebrado en la Universidad de Almería los días 19, 20 y 21 de Septiembre de 2012. Dicho Encuentro estuvo organizado en las siguientes Mesas de Trabajo: 1) *“Evaluación del rendimiento tras la implantación de Grados y Postgrados”*, 2) *“La Defensoría como órgano necesario: tanto más en tiempos de crisis”* (1ª y 2ª parte) y 3) *“Análisis de los cambios legislativos que afectan a la Universidad”*.

En el ámbito internacional, como integrantes de la *European Network for Ombudsmen in Higher Education (ENOHE)*, la Defensora Universitaria ha participado en el *X Encuentro Europeo de Defensores Universitarios*, que fue organizado por la Universidad de Oxford durante los días 11- 13 de Abril de 2012 y que contó con la asistencia de más de 80 Defensores Universitarios de 15 países.

El Congreso fue inaugurado por el Dr. Josef Leidenfrost, Austrian Student Ombudsman Convenor of the European Network of Ombudsmen in Higher Education, y Mr. Rob Behrens, Independent Adjudicator and Chief Executive of Oxford University. En el Congreso se presentaron varias ponencias entre las que cabe destacar las que versaron sobre los siguientes temas: *“Ombudsmen Skills-set”*, *“Ombudsman mandates”*, *“Putting students at the heart of the system”*, *“Social networking and its impact on student complaints”*, *“Short-term opportunities and medium-term challenges in higher education”*, *“The future of complaints handling”* y *“The role and remit of the Spanish Ombudsman”*. Cabe señalar que la última ponencia fue presentada por D.ª Mª Enriqueta Arias como resultado del trabajo conjunto realizado por las Defensorías de las siguientes Universidades: Universidad Europea de Madrid, Universidad Politécnica de Madrid, Universidad de Las Palmas, Universidad Autónoma de Madrid, Universidad de Córdoba y Universidad de Alcalá. El Congreso concluyó con un intercambio de ideas y experiencias entre los asistentes, que siempre contribuye al enriquecimiento mutuo y a fortalecer la figura del Defensor Universitario.

1.4.3. Relación con órganos de gobierno y representación de la UAH.

Al igual que en los cursos anteriores, la Defensora Universitaria, o en su caso las Defensoras Adjuntas, han asistido como invitados a todas las sesiones ordinarias o extraordinarias del Consejo de Gobierno y del Claustro durante este período.

La asistencia a dichas sesiones resulta fundamental para conocer los asuntos y decisiones que afectan al funcionamiento de la Universidad durante el curso académico, adquirir información sobre los temas que inciden directamente sobre los distintos órganos y servicios de su estructura organizativa y, cuando fuera necesario, intervenir para ofrecer nuestra opinión sobre los problemas que más preocupan a los distintos sectores de la Comunidad Universitaria.

1.4.4. Otras actuaciones.

La Defensora Universitaria ha asistido en Noviembre de 2012 a la Mesa Redonda sobre la “Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, organizada por la Dra. Isabel Cano Ruiz, responsable de la Unidad de Integración y Coordinación de Políticas de discapacidad de la Universidad de Alcalá y celebrada en la Facultad de Derecho de dicha Universidad.

Asimismo, ha participado en Mayo de 2013 en el Seminario Conjunto Universidad Rey Juan Carlos – Universidad de Alcalá sobre “Mujer, Empresa y Emprendimiento Femenino”, coordinado por el Dr. Manuel Lucas Durán, Profesor Titular de Derecho Financiero de la Universidad de Alcalá y celebrado en la Facultad de Derecho de nuestra Universidad.

2. ACTUACIÓN DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO.

Durante este año, se han celebrado tres reuniones plenarias con el Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario (O.P. y A.). Dichas reuniones, cuyas actas se pueden consultar en el Anexo 4.6, se celebraron el 12 de Septiembre de 2012, el 23 de Enero de 2013 y el 27 de Mayo de 2013. En las sesiones, el equipo del Defensor Universitario realizó un detallado informe de las actuaciones más relevantes que se estaban tramitando, con objeto de escuchar la opinión de los miembros del O.P. y A. y responder a las cuestiones o dudas que se pudieran plantear. Asimismo, se debatió sobre aquellos temas que más preocupan a los distintos estamentos universitarios, para que desde la Defensoría se trate de incidir y si fuese necesario, insistir, ante los órganos de gobierno de la UAH, sobre la necesidad de un compromiso para la búsqueda de una solución a los mismos.

En la Tabla 10 se presenta la composición del Órgano de Participación y Asesoramiento, a cuyos miembros agradecemos muy sinceramente su voluntaria disposición a colaborar activamente con la Defensoría, aportando su punto de vista sobre los asuntos que más preocupan a los distintos estamentos de la Comunidad Universitaria y tratando de buscar soluciones constructivas a los problemas que con mayor frecuencia nos encontramos en el quehacer diario.

TABLA 10. COMPOSICIÓN DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO

	PDI	PAS	ESTUDIANTES
TITULARES	D.ª Pilar CHÍAS NAVARRO (Dpto. Arquitectura)	D.ª M.ª José BUSTOS MONTAÑEZ (S. Gestión Económica RR.HH.)	D. José MORALES DE LOS RIOS PAPP (Facultad de Derecho)
	D. José Raúl FERNÁNDEZ DEL CASTILLO (Dpto. CC. de la Computación)	D. Jesús LA RODA MUÑOZ (Servicios e Infraestructuras)	D.ª Leticia DE SAN CLEMENTE MUÑOZ (Facultad de CC. Ambientales)
SUPLENTE	D. Fernando CRUZ ROLDÁN (Dpto. Teoría de la Señal)	D.ª Carmen SASTRE MERLÍN (Admón. Centros E. Politécnico)	D. Karim M. CHAIRY LAAMRANY (Facultad de Derecho)
	D.ª Gema S. CASTILLO GARCÍA (Dpto. Filología Moderna)	D.ª Juana FRÍAS FERNÁNDEZ (Serv. Informáticos)	D. Cristián ZAPATA RUIZ (Facultad de CCAFYD)

3. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.

A lo largo de estas páginas, hemos pretendido reflejar de forma resumida las actuaciones realizadas por la Oficina del Defensor Universitario durante el curso 2012-2013. Como consecuencia de nuestra labor, creemos estar en disposición de poder identificar una serie de deficiencias estructurales en el funcionamiento de la Universidad que nos parecen especialmente preocupantes.

En primer lugar, y en lo que a la gestión universitaria se refiere, queremos destacar que seguimos recibiendo un importante número de quejas de las que se desprende que nuestros estudiantes no siempre reciben una correcta información sobre cuestiones estrictamente administrativas en las Secretarías de la UAH. Igualmente, volvemos a poner de manifiesto que el proceso de matrícula sigue desarrollándose con notables problemas, derivados fundamentalmente del incorrecto funcionamiento del programa de automatrícula que utiliza la Universidad, aunque también existen otras causas que inciden en el problema señalado, tales como, tiempo reducido para la matriculación, solapamiento del período de matrícula de los alumnos de Grado y Postgrado, retraso en la publicación de Guías docentes, etc. En este mismo apartado, queremos destacar la persistencia de expedientes que ponen de manifiesto que el proceso de implantación de los Grados no se está haciendo, en algunos centros, de forma adecuada, obviándose los intereses de los estudiantes, que carecen algunas veces de una información puntual y suficiente sobre la organización de sus estudios. En este sentido, hemos recibido quejas sobre la puesta en marcha de itinerarios y menciones, sobre coincidencias horarias de asignaturas o exámenes, sobre la organización de los Trabajos Fin de Grado, etc. Entendemos que todas estas cuestiones podrían ser solucionadas de forma no excesivamente costosa con una gestión eficiente llevada a cabo desde los centros y desde los servicios centrales de la Universidad. Entendemos, además, que la eliminación de estas deficiencias contribuiría claramente a mejorar la imagen general que tiene el alumnado de nuestra Universidad.

En segundo lugar, y en lo que respecta a cuestiones estrictamente académicas, queremos poner de relieve la preocupación de esta Oficina por dos asuntos que nos parecen de capital importancia. Por un lado, a lo largo de este año, hemos acometido un elevado número de actuaciones relacionadas con el contenido, la falta de publicidad y la falta de cumplimiento de las Guías docentes de numerosas asignaturas. Así, hemos detectado en un número considerable de casos, Guías docentes que no respetan el contenido o el espíritu de la Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes de la UAH, o que no son publicadas antes del proceso de matrícula de los alumnos, o que son incumplidas por el profesorado. En muchas ocasiones, esos incumplimientos se derivan de las dificultades interpretativas de la Normativa de la UAH o de la discordancia entre el espíritu de la norma y la

comprensión que tiene parte de nuestro profesorado sobre cómo debe evaluarse la asimilación de los contenidos y el dominio de las competencias de las asignaturas que imparte. Esta problemática nos parece especialmente preocupante ya que no sólo crea inquietud e incertidumbre en nuestros estudiantes, sino que plantea importantes dilemas a parte del profesorado de nuestra Universidad, que no parece estar de acuerdo con las bases sobre las que se asienta nuestra actual Normativa.

Por otro lado, nos siguen pareciendo especialmente importantes aquellos asuntos en los que la intervención de esta Oficina se produce como consecuencia de la denuncia de problemas derivados de la falta de responsabilidad en el ejercicio de la docencia de algunos profesores. Aunque estos asuntos no sean significativos en número, esta Defensoría entiende que los incumplimientos manifiestos de las obligaciones docentes del profesorado deben ser atajados a la mayor brevedad y con la mayor decisión por parte de las autoridades de nuestra Universidad, ya que la falta de respuesta o dilación en el tiempo del abordaje del problema, no sólo daña de forma irremediable la imagen de nuestra Universidad, sino también el objetivo que, entendemos, debe perseguir cualquier institución pública educativa: transmitir conocimientos, a la par que transmite valores asociados a la responsabilidad, al esfuerzo, a la capacidad de superación y a la crítica constructiva en relación con el mundo que nos rodea.

En relación con la actividad docente desarrollada en nuestra Universidad, queremos asimismo hacer una llamada a la responsabilidad de nuestros estudiantes, que deben ser conscientes de sus obligaciones y tratar de aprovechar al máximo los medios humanos y materiales que se les brindan durante su etapa universitaria, en la confianza de que cuando terminen sus estudios van a tener que demostrar a la sociedad haber adquirido la formación del más alto nivel posible para poder desarrollar su actividad profesional. Consideramos que el grado de calidad que alcancemos en la formación de nuestros estudiantes es responsabilidad de todas las personas que formamos la Comunidad Universitaria.

A modo de cierre, queremos compartir con toda la Comunidad Universitaria una serie de preocupaciones, de estricta índole económica, que entendemos están afectando al modelo de Universidad que conocíamos y que hemos contribuido todos a construir. En este sentido, nos preocupa especialmente que la disminución de la cuantía destinada a becas, unida al aumento de los precios públicos universitarios, provoque que gran parte de nuestro alumnado quede excluido de las aulas. Sin duda, uno de los grandes logros de la reciente historia democrática española ha sido la extensión de la educación, incluida la universitaria, a capas cada vez más amplias de la población. Entendemos que, sólo a través de la educación, conseguiremos salir de esta situación tan incierta en la que nos encontramos. Y, precisamente por ello, y aunque comprendemos que poco podemos hacer al respecto desde estas paredes, llamamos a toda la

Comunidad Universitaria a poner en marcha iniciativas que, de algún modo, puedan paliar las preocupantes consecuencias derivadas de los recortes presupuestarios que estamos sufriendo.

En la misma línea, queremos dejar constancia de la preocupación de esta Defensoría por las consecuencias que la actual crisis económica está teniendo en nuestra plantilla de Profesores y Personal de Administración y Servicios; consecuencias que van mucho más allá de la disminución de la masa salarial de cada uno de ellos, y que están teniendo ya un claro reflejo en la precarización de parte de los contratos que vinculan a la Universidad con su personal. Si el valor humano es esencial en toda organización que pretenda prosperar, nuestra Universidad no puede permitirse perder a la parte más cualificada de ese valor humano, por lo que instamos a nuestras autoridades universitarias a utilizar de forma responsable y coherente el poco margen que les deja la ley a fin de tratar de preservar a las personas más cualificadas que alberga esta institución.

Como resultado del análisis de los expedientes que se han tramitado en la Oficina del Defensor Universitario, se presenta una relación resumida de los temas más relevantes distribuidos en función de la clasificación de los expedientes que se ha realizado en esta Memoria, y que por su incidencia en el funcionamiento de la Universidad y en la calidad de vida universitaria, nos parecen más destacables.

Gestión Alumnado Grado

- Disconformidad con los criterios de evaluación contemplados en las Guías Docentes o con su aplicación.
- Desacuerdo con la calificación otorgada en determinadas asignaturas.
- Problemas de organización y puesta en funcionamiento de los estudios de Grado (coincidencias horarias de clases y de exámenes, oferta e implantación de menciones e itinerarios, gestión organizativa de Trabajos Fin de Grado, etc.)
- Problemas relacionados con la convalidación de asignaturas o con la permanencia en los estudios de Grado.
- Problemas relacionados con el proceso de preinscripción y matrícula, muchos de los cuales hacen referencia al funcionamiento del sistema de automatrícula.

Gestión Alumnado Postgrado

- Problemas relacionados con la gestión o evaluación de Trabajos Fin de Máster.

Gestión Alumnado Planes a extinguir

- Problemas relacionados con la permanencia, asociados al proceso de la paulatina extinción de los antiguos Planes de Estudio.

Asuntos Económicos

- Dificultades para afrontar el pago de los precios públicos de matrícula.

Asuntos Laborales

- Disconformidad con la política de contratación de personal de la UAH.

Vida Universitaria

- Problemas de convivencia.
- Problemas de seguridad en Campus.

Por último, me gustaría invitar a la Comunidad Universitaria a realizar una reflexión profunda sobre las causas que han motivado los problemas descritos en esta Memoria y a tratar de poner en marcha medidas correctoras lo antes posible, para evitar que se produzcan daños de graves consecuencias para la imagen de nuestra Universidad.

ANEXOS

Anexo 4.1.

REGLAMENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

En cumplimiento de lo preceptuado en el apartado a) del artículo 243 los Estatutos de la Universidad de Alcalá, aprobados mediante Decreto del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid 221/2003, de 23 de octubre (BOCM de 31 de octubre), el Claustro, en su sesión del día 4 de junio de 2004. , ha aprobado el presente Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá, en el que se regulan tanto las funciones, competencias y procedimientos de este órgano, como el funcionamiento de su oficina.

CAPÍTULO I. Naturaleza y competencias del Defensor Universitario.

Art. 1. Naturaleza y competencias.

1. El Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá es, según el artículo 240 de los Estatutos de la Universidad, el órgano unipersonal encargado de velar por el respeto a los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria, ante las actuaciones de los órganos y servicios de la misma, con el fin de evitar situaciones de discriminación, indefensión o arbitrariedad.

2. El objetivo primordial de la actuación del Defensor Universitario es la mejora de la calidad de la prestación del servicio público de enseñanza e investigación, ofrecido por la Universidad a la sociedad.

3. El Defensor Universitario tiene las competencias establecidas en el artículo 243 de los Estatutos de la Universidad.

Art. 2. Actuación a instancia de parte.

Cualquier miembro de la comunidad universitaria puede dirigirse, en demanda de protección, al Defensor Universitario, expresando de forma fehaciente sus cuestiones, quejas, reclamaciones o conflictos que tengan su origen en la actuación de otros órganos, servicios administrativos, comisiones académicas u otras instancias, cualquiera que sea su naturaleza, que operen en el seno de la Universidad o en nombre de la misma, incluyendo las entidades que actúen en régimen de dirección única con ella.

Art. 3. Actuación de oficio.

El Defensor Universitario puede emprender actuaciones por iniciativa propia cuando, detectada una situación general que suponga incumplimiento de la legislación o discriminación, considere necesario dirigirse a un órgano de la Universidad de Alcalá para que modifique su política o comportamiento, haciendo las recomendaciones que estime oportunas.

Art. 4. Criterios de actuación.

En su actuación, el Defensor Universitario sopesará las razones que han llevado a la actuación que se denuncia, así como los fundamentos jurídicos, administrativos y de gestión subyacentes, y formulará una recomendación de actuación, en la que podrá sugerir que se

cambie dicha actuación, que se tomen medidas para no repetirla en el futuro o que se cambie la normativa en la que se basa, siempre que fuera competencia de la propia Universidad.

Art. 5. Recomendaciones.

Las decisiones e informes del Defensor no tendrán carácter vinculante ni serán de obligado cumplimiento. Por su naturaleza de recomendaciones, no serán susceptibles de recurso alguno.

Art. 6. Colaboración.

Todos los órganos y miembros de la comunidad universitaria están obligados a prestar su colaboración al Defensor Universitario. En especial le harán llegar, cuando lo requiera, las resoluciones, actas, oficios y demás documentos donde estén recogidos los acuerdos relativos a las actuaciones que le hayan sido denunciadas. Además, estarán obligados a comparecer, personalmente o por escrito, cuando sea necesario para el proceso de investigación de las actuaciones.

Art. 7. Asistencia al Claustro.

El Defensor Universitario podrá asistir a las sesiones del Claustro, con voz pero sin voto.

Art. 8. Medios materiales y personales.

1. El Defensor Universitario dispondrá de una consignación presupuestaria propia, que será fijada en los presupuestos generales de la Universidad, para atender a los gastos que suponga la prestación del servicio y que gestionará a través del correspondiente centro de coste propio. Además, contará con una sede representativa y podrá utilizar, previa comunicación, los medios e instalaciones con que cuente la Universidad y las entidades que actúen en régimen de dirección única con ella.
2. El Defensor Universitario contará con el personal que resulte necesario y que figure en la correspondiente relación de puestos de trabajo.

CAPÍTULO II. Nombramiento y cese.

Art. 9. Elección.

La elección del Defensor Universitario constará en el orden del día de la sesión del Claustro. Presentado el candidato por parte de la Mesa del Claustro, se procederá a la votación secreta por parte de los claustrales. De no alcanzar la mayoría requerida, la Mesa estará obligada a presentar un nuevo candidato en el plazo de un mes, procediendo a la convocatoria de la sesión correspondiente.

Art. 10. Mandato.

El período de tres años que constituye el mandato del Defensor Universitario comenzará a contar desde el día siguiente al de su elección. Al cumplirse el plazo previsto, si no hubiera sido renovado en su cargo o sustituido, el Defensor quedará en funciones y se deberá convocar una nueva elección en la primera sesión del Claustro que se convoque.

Art. 11. Sustitución.

En caso de vacante, ausencia o de cualquier causa de imposibilidad de ejercicio del cargo, el Defensor Universitario será sustituido, por este orden, por los Defensores Adjuntos Primero y Segundo.

Art. 12. Revocación del Defensor Universitario

La revocación del Defensor Universitario podrá ser instada, ante el Claustro, en las mismas condiciones establecidas para la convocatoria extraordinaria de elecciones a Rector. En la sesión del Claustro convocada al efecto, que a diferencia del cese del Rector no deberá tener forzosamente el carácter de extraordinaria ni tener como único punto del orden del día esta revocación, se dará audiencia al Defensor Universitario y se resolverá mediante votación por papeleta.

Art. 13. Defensores Adjuntos.

Los dos Defensores Adjuntos serán nombrados y destituidos oficialmente por el Rector, a propuesta exclusiva del Defensor Universitario, dando conocimiento de ello al Claustro y al Consejo de Gobierno. Salvo por el caso contemplado en el artículo 11, los Defensores Adjuntos cesarán cuando cese el Defensor que los propuso. En todas sus actuaciones, los Defensores Adjuntos tendrán la misma consideración que el Defensor Universitario

Art. 14. Indemnidad.

Ni el Defensor Universitario ni los Defensores Adjuntos podrán ser sancionados o expedientados por causa de las opiniones, recomendaciones o informes que manifiesten o elaboren en ejercicio de su función. De la misma forma, ninguno de ellos podrá excusar la expresión de su propio juicio o fundamentarlo en razón de la disciplina debida a otros órganos de la Universidad.

CAPÍTULO III. Régimen de actuación y procedimiento a seguir.**Art. 15. Clases de actuaciones a instancia de parte.**

Las actuaciones a instancia de parte del Defensor Universitario podrán ser clasificadas como consultas, quejas o reclamaciones y arbitrajes. En cada caso, teniendo en cuenta las directrices emanadas del Órgano de participación y asesoramiento, se podrá dar una respuesta verbal o por escrito, aunque si fuera requerida una respuesta por escrito, deberá darse por este medio. El período máximo para la resolución es de tres meses, a partir de la fecha en que fuera requerida la actuación.

Art. 16. Clases de actuaciones de oficio.

Las actuaciones por iniciativa propia del Defensor Universitario podrán ser clasificadas como recomendaciones e informes, e irán dirigidas a órganos unipersonales o colegiados. El Defensor, con ocasión de sus investigaciones, podrá formular a las autoridades académicas y de administración y servicios las advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. De no producirse la respuesta adecuada, el Defensor podrá poner en conocimiento de la autoridad jerárquica superior la situación, para que tome las medidas oportunas.

Art. 17. Admisión y tramitación.

Formuladas la consulta, o la queja o reclamación, el Defensor tendrá quince días hábiles para admitirlas a trámite, entendiéndose admitidas mientras no haya respuesta expresa contraria. En todo caso, una vez admitidas, se dará cuenta a los órganos o servicios cuya actuación haya originado el conflicto, a fin de que aporten las justificaciones oportunas o los fundamentos de su comportamiento en un periodo máximo de quince días hábiles. Si las alegaciones no fueran presentadas en el plazo fijado, el Defensor podrá resolver igualmente, pero informará de tal extremo a la autoridad universitaria competente, para que ésta proceda. El Defensor podrá mantener reuniones con las partes implicadas, siempre que estime conveniente este

procedimiento para aclarar las situaciones y conseguir una mejor comprensión de los problemas.

Art. 18. Rechazo de peticiones y suspensión de la tramitación

El Defensor Universitario rechazará las consultas, quejas o reclamaciones anónimas, así como las formuladas con insuficiente fundamentación. En el caso de aquellos asuntos sobre los que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo, se suspenderá la tramitación, sin perjuicio de que se investiguen los problemas generales planteados en ellas y se emitan las recomendaciones genéricas pertinentes.

Art. 19. Confidencialidad.

1. Las tareas que realice el Defensor Universitario en el desempeño de sus funciones, comprendidos los informes, testimonios y actuaciones que obren en cada expediente, así como su tramitación, tienen carácter confidencial y están sujetos a reserva por parte de todos los componentes de la oficina del Defensor, y de todas las personas u órganos que sean parte de la actuación.

2. La información recibida en el curso de las actuaciones llevadas a cabo por el Defensor Universitario estará sometida al deber de secreto, sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes sobre la denuncia de hechos delictivos, o en la legislación sobre régimen disciplinario de los empleados públicos. A este respecto, de las actuaciones del Defensor Universitario se pueden derivar comunicaciones al Rector o al Gerente de la Universidad, relacionados con la posible incoación de expedientes disciplinarios.

Art. 20. Arbitraje.

En las actuaciones de arbitraje, las partes implicadas deberán solicitar voluntariamente la actuación del Defensor Universitario, y comprometerse a acatar el laudo emitido. Las partes en conflicto deberán identificar el alcance del mismo y podrán, en el proceso abierto, formular por escrito sus consideraciones y fundamentos de actuación. El Defensor, por su parte, podrá reunir a las mismas y consultar a terceros sobre la decisión final. Salvo renuncia por parte de los afectados, el laudo será emitido por escrito. El incumplimiento de lo establecido en el laudo, una vez sea conocido por el Defensor, llevará a solicitar las actuaciones de los órganos universitarios competentes para corregir la situación.

Art. 21. Memoria.

La memoria anual, que el Defensor Universitario deberá enviar al Claustro en los dos primeros meses de cada curso académico, será pública y contendrá el resumen de la actuación llevada a cabo en el curso académico anterior, así como una lista de las principales recomendaciones efectuadas. El Presidente del Claustro podrá prever, en la siguiente convocatoria de este órgano, la posibilidad de que el Defensor Universitario comparezca para responder a las preguntas que los miembros puedan plantear respecto de las actuaciones recogidas en la memoria.

CAPÍTULO IV. Órgano de Participación y Asesoramiento.

Art. 22. Composición.

El Órgano de Participación y Asesoramiento establecido en el artículo 245 de los Estatutos de la Universidad será nombrado por el Claustro, estará presidido por el Defensor Universitario y de él formarán parte dos estudiantes, dos miembros del personal de administración y servicios

y dos miembros del personal docente e investigador. Los componentes de este órgano serán designados por los sectores a los que pertenezcan. Como Secretario, con voz, pero sin voto, actuará un miembro del personal al servicio del Defensor Universitario, designado por éste.

Art. 23. Mandato.

Se nombrarán tantos titulares como suplentes. Los componentes dejarán de pertenecer al Órgano de Participación y Asesoramiento por dimisión, cuando dejen de pertenecer al Claustro o cuando cese su relación como estudiantes, personal de administración de servicios o personal docente e investigador de la Universidad de Alcalá.

Art. 24. Competencias.

El Órgano de Participación y Asesoramiento, que se reunirá en pleno, con asistencia del Defensor Universitario y sus Adjuntos, al menos tres veces en el curso académico, recibirá información de los asuntos tramitados, así como de la política general seguida por el Defensor al resolver las diferentes cuestiones planteadas. De estas reuniones se levantarán las actas correspondientes, que servirán de referencia para que el Defensor fije su política de actuación, aunque no estará condicionado ni vinculado necesariamente por las opiniones y sugerencias expresadas en ellas.

Art. 25. Otras reuniones sectoriales.

Con independencia de las reuniones en pleno, el Defensor Universitario podrá mantener reuniones con los representantes de cada sector, a fin de intercambiar opiniones y puntos de vista sobre los casos en trámite y demás actuaciones a seguir o emprender.

CAPÍTULO V. Reforma del Reglamento.

Art. 26. Reforma

Este Reglamento podrá ser modificado por el Claustro, ya sea por iniciativa del Defensor Universitario, ya por iniciativa del propio Claustro. En la proposición, deliberación y aprobación de las modificaciones, se estará a lo establecido para la modificación del Reglamento de Régimen Interno del Claustro.

Disposición final única. Entrada en vigor.

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el Claustro de la Universidad de Alcalá, se publicará en el Boletín Oficial de la misma y estará disponible para todos los miembros de la comunidad universitaria.

Anexo 4.2.

REGISTRO DE ACTUACIONES DEL PERÍODO JUNIO 2012 / MAYO 2013

nº de registro	colectivo	tipo	asunto
12 / 06 / 1537	Estudiantes	Queja	Asuntos Académicos: Actividad Docente (falta de disciplina académica de un profesor)
12 / 06 / 1538	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado Postgrado: Expediente Académico (problemas para conseguir diploma Master)
12 / 06 / 1539	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (información sobre recurso contra la revisión)
12 / 06 / 1540	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (incumplimiento fecha publicación de calificación de asignatura)
12 / 06 / 1541	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (desacuerdo con calificación de asignatura)
12 / 06 / 1542	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (asesoramiento sobre solicitud de convocatoria extraordinaria)
12 / 06 / 1543	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (información sobre criterios de evaluación de una asignatura)
12 / 06 / 1544	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (información sobre Tribunal de Compensación)
12 / 06 / 1545	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (dificultades para aprobar la última asignatura)
12 / 06 / 1546	Estudiantes	Queja	Asuntos Académicos: Actividad Docente (disconformidad con proceder de un profesor)
12 / 06 / 1547	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (información sobre convocatoria extraordinaria)
12 / 06 / 1548	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado Postgrado: TFM (desacuerdo con proceder de Comisión de Evaluación de Trabajo Fin de Máster)
12 / 06 / 1549	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (información sobre convocatoria adicional)
12 / 06 / 1550	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (problemas para aprobar última asignatura)
12 / 06 / 1551	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (desacuerdo con proceder de profesor)
12 / 06 / 1552	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (solicitud de convocatoria adicional)
12 / 06 / 1552bis	Estudiantes	Consulta orientativa	Asuntos Económicos: Becas (información sobre adjudicación de Becas del Vicerrectorado de Postgrado)
12 / 06 / 1553	PDI	Consulta con intervención	Asuntos Laborales: Otros (aplicación R.D. impartición créditos ECTS)
12 / 06 / 1554	PDI	Consulta con intervención	Vida Universitaria: Otros (duda sobre derecho pertenencia a Consejo de Departamento)
12 / 06 / 1555	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Postgrado: Evaluación (desacuerdo con evaluación asignatura Máster)
12 / 06 / 1555bis	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Postgrado: Evaluación (incidencia en la publicación de calificaciones de Máster)
12 / 06 / 1556	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (desacuerdo con calificación de asignatura)
12 / 06 / 1557	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (demora en la publicación de calificaciones)
12 / 06 / 1557bis	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matricula (trámites solicitud de preinscripción)
12 / 06 / 1558	PAS	Queja	Vida Universitaria: Convivencia (comportamiento inadecuado de una alumna)
12 / 06 / 1559	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (incidencia en examen que da lugar a suspenso en asignatura)

12 / 06 / 1560	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (problemas con contenido de examen y fichas de prácticas)
12 / 07 / 1561	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (problemas con contenido de examen)
12 / 07 / 1562	Estudiantes	Queja	Vida Universitaria: Servicios Comunidad (retraso en devolución de fianza de Residencia Universitaria)
12 / 07 / 1563	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Exámenes (asesoramiento sobre problemas surgidos en evaluación de examen)
12 / 07 / 1563bis	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (solicitud de compensación de asignatura en situación excepcional)
12 / 07 / 1564	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (recurso contra la revisión)
12 / 07 / 1565	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (coincidencia de horarios en asignaturas pendientes)
12 / 07 / 1566	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (convocatoria adicional en planes no renovados)
12 / 07 / 1567	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Expediente Académico (problema con la obtención del título)
12 / 07 / 1568	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (asesoramiento para solicitud de convocatoria extraordinaria)
12 / 07 / 1569	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Evaluación (disconformidad con calificación en asignatura)
12 / 07 / 1570	PDI	Consulta orientativa	Asuntos Académicos: Exámenes (asesoramiento sobre procedimiento a seguir con última asignatura pendiente)
12 / 07 / 1571	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (asesoramiento sobre convocatoria adicional)
12 / 07 / 1572	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (Asesoramiento sobre Tribunal de Compensación)
12 / 07 / 1573	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (irregularidades en aplicación de guía docente y normativa asignatura)
12 / 07 / 1574	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Expediente Académico (desacuerdo con cálculo nota media del expediente)
12 / 07 / 1575	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (superación asignaturas en itinerarios)
12 / 07 / 1576	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Postgrado: Exámenes (asignatura pendiente en Máster)
12 / 07 / 1577	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (asignaturas eliminadas en itinerarios y especialidades)
12 / 07 / 1578	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Evaluación (problemas para finalizar estudios)
12 / 07 / 1578bis	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Perman.(demora convalidación asignaturas curso adaptación al Grado)
12 / 07 / 1579	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado Grado: Matrícula (solicitud para matricularse de un número de créditos superior al contemplado en la normativa)
12 / 07 / 1580	PDI	Consulta con intervención	Asuntos Laborales: Concursos y Oposiciones (dudas sobre interpretación de Estatutos)
12 / 07 / 1581	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (convalidación de créditos de libre elección)
12 / 07 / 1582	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Expediente Académico (problemas por bloqueo de expediente)
12 / 07 / 1583	PDI	Mediación	Asuntos Académicos: TFM (problemas derivados de actuación Comisión Trabajo Fin Máster)
12 / 07 / 1583bis	PDI	Mediación	Asuntos Académicos: TFM (problemas derivados de presentación Trabajo Fin de Master)
12 / 07 / 1584	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Expediente Académico (nota errónea en acta)
12 / 07 / 1585	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (retraso en publicación de guías docentes)
12 / 07 / 1586	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (problemas con matriculación de menciones)

12 / 07 / 1587	PDI	Mediación	Asuntos Laborales: Otros (denegación de solicitud de contrato)
12 / 07 / 1588	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matricula (disconformidad con cálculo de nota de acceso)
12 / 07 / 1589	PDI	Cautela	Asuntos Académicos: Exámenes (problemas con alumno por ausencia repetida a examen)
12 / 07 / 1590	PAS	Consulta con intervención	Vida Universitaria: Convivencia (incidente con la responsable de un Taller)
12 / 07 / 1591	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matricula (problemas con el procedimiento de automatricula)
12 / 07 / 1592	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (incumplimiento de la normativa de evaluación)
12 / 07 / 1593	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Matricula (problemas con el programa informático de automatricula)
12 / 07 / 1594	Estudiantes	Consulta orientativa	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (solicitud de aplazamiento de pago de matricula)
12 / 07 / 1595	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (disconformidad con cambio de horarios)
12 / 07 / 1596	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matricula (error en nota de PAU)
12 / 07 / 1597	PDI	Consulta orientativa	Asuntos Académicos: Otros (gestión de la evaluación de la calidad docente)
12 / 07 / 1598	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Matricula (problemas en matriculación por fallo del sistema informático)
12 / 07 / 1599	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Expediente Académico (retraso en respuesta a solicitud de título)
12 / 07 / 1600	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (convalidación de créditos en curso de adaptación al Grado)
12 / 07 / 1601	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matricula (problemas de acceso al programa informático de matricula)
12 / 07 / 1602	Estudiantes	Consulta con intervención	Asuntos Económicos: Becas (retraso en el período de disfrute de beca)
12 / 07 / 1603	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (posibilidad de solicitar Tribunal de Compensación)
12 / 09 / 1604	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado Postgrado: Matricula (solicitud de matricula Máster fuera de plazo)
12 / 09 / 1605	Estudiantes	Consulta con intervención	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (bloqueo de expediente por retraso en el pago de asignaturas)
12 / 09 / 1606	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Postgrado: Expediente Académico (retraso en expedición de documentos)
12 / 09 / 1607	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Evaluación (disconformidad con calificación en Acta de última convocatoria)
12 / 09 / 1608	Estudiantes	Mediación	Asuntos Académicos: Actividad Docente (ausencia del profesor en el examen)
12 / 09 / 1609	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Otros (disconformidad con cambio de horarios)
12 / 09 / 1610	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Acceso /Matricula (error en tramitación de preinscripción)
12 / 09 / 1611	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Otros (disconformidad con cambio de horarios)
12 / 09 / 1612	Estudiantes	Mediación	Asuntos Económicos: Precios y Tasas.: Otros (devolución del importe de matricula en Master)
12 / 09 / 1613	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (Denegación de Tribunal de Compensación)
12 / 09 / 1614	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (Asesoramiento sobre Tribunal de Compensación)
12 / 09 / 1615	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matricula (fallo en cupo matriculación de asignatura transversal)
12 / 09 / 1616	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (denegación de cambio de turno)
12 / 09 / 1617	Estudiantes	Consulta orientativa	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (imposibilidad de pagar matricula curso anterior)

12 / 09 / 1618	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (orientación sobre convocatoria extraordinaria)
12 / 09 / 1619	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (orientación en Diplomatura y adaptación al Grado)
12 / 09 / 1620	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (error en la preinscripción al solicitar el centro)
12 / 09 / 1621	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (denegación de permanencia)
12 / 09 / 1622	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (orientación sobre asignaturas pendientes en plan a extinguir)
12 / 09 / 1623	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (orientación para terminar la última asignatura)
12 / 09 / 1624	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Planes a Extinguir : Evaluación (dificultad para superar dos asignaturas)
12 / 09 / 1625	Estudiantes	Queja	Vida Universitaria: Convivencia (comportamiento inadecuado de usuario en Biblioteca)
12 / 09 / 1626	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (orientación para terminar la última asignatura)
12 / 09 / 1627	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (problema con dos asignaturas para terminar la carrera)
12 / 09 / 1628	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (solicitud de convocatoria extraordinaria para dos asignaturas extintas)
12 / 09 / 1629	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Evaluación (desacuerdo con la calificación de una asignatura)
12 / 09 / 1630	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (asesoramiento sobre convocatoria adicional)
12 / 10 / 1631	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Postgrado: TFM (denegación de prórroga para presentar el Trabajo Fin de Máster)
12 / 10 / 1632	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (denegación de la permanencia en primer curso)
12 / 10 / 1633	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Matrícula (información incorrecta al efectuar la matrícula)
12 / 10 / 1634	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (Información sobre Tribunal de Compensación)
12 / 10 / 1635	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (denegación de compensación de asignatura por el Tribunal de Compensación)
12 / 10 / 1636	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (orientación sobre asignaturas extintas)
12 / 10 / 1637	Estudiantes	Consulta orientativa	Vida Universitaria: Procedimiento Disciplinario
12 / 10 / 1638	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (reconocimiento de créditos libre elección)
12 / 10 / 1639	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (reconocimiento de créditos libre elección)
12 / 10 / 1639bis	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Postgrado: TFM (orientación sobre suspenso en Trabajo Fin de Máster)
12 / 10 / 1640	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (asesoramiento sobre convocatoria adicional)
12 / 10 / 1641	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: TFG (retraso en entrega de Trabajo Fin de Grado)
12 / 10 / 1642	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (problemas con la web para realizar la matrícula)
12 / 10 / 1643	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (información sobre Tribunal de Compensación)
12 / 10 / 1644	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (desacuerdo con calificación en la PAU)
12 / 10 / 1644bis	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (solicitud de convocatoria extraordinaria)

12 / 10 / 1645	Estudiantes	Queja	Asuntos Académicos: Actividad Docente (dificultad de seguimiento académico de alumna con discapacidad)
12 / 10 / 1646	PDI	Mediación	Vida Universitaria: Convivencia (Desavenencias entre profesores)
12 / 10 / 1647	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Expediente Académico (desacuerdo con el cálculo de la nota media del expediente)
12 / 10 / 1648	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (información sobre plan de estudios a extinguir)
12 / 10 / 1649	Estudiantes	Consulta orientativa	Asuntos Económicos: Becas (orientación sobre denegación de beca)
12 / 11 / 1650	Estudiantes	Consulta con intervención	Vida Universitaria: Otros (asesoramiento por incidente en la colaboración en un Máster)
12 / 11 / 1651	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (información sobre adaptación al Grado)
12 / 11 / 1652	PDI	Cautela	Vida Universitaria: Convivencia (dificultades de convivencia en Departamento)
12 / 11 / 1653	Estudiantes	Mediación	Vida Universitaria: Servicios Comunidad (reclamación de pago pendiente a Residencia Universitaria)
12 / 11 / 1654	PDI	Consulta con intervención	Vida Universitaria: Servicios Comunidad (falta de funcionamiento de fotocopiadoras en Facultad)
12 / 11 / 1655	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (dificultades para terminar la Diplomatura)
12 / 11 / 1656	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Expediente Académico (desacuerdo con cálculo de nota media de expediente)
12 / 11 / 1657	PDI	Consulta orientativa	Vida Universitaria: Otros (dudas sobre legalidad de nombramiento de cargo académico)
12 / 11 / 1657bis	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Postgrado: TFM (orientación sobre TFM)
12 / 11 / 1658	Estudiantes	Queja	Asuntos Académicos. Actividad Docente (desacuerdo con actitud de un profesor)
12 / 11 / 1659	PAS	Queja	Asuntos Laborales: Traslados (desacuerdo con procedimiento de traslado)
12 / 11 / 1660	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: TFG (ampliación del plazo de presentación del Trabajo Fin de Grado)
12 / 11 / 1661	Estudiantes	Queja	Asuntos Académicos: Actividad Docente (disconformidad con forma de actuar de distintos profesores)
12 / 11 / 1661bis	Estudiantes	Queja	Asuntos Económicos: Becas (disconformidad con pago de prácticas en empresa por error administrativo)
12 / 11 / 1662	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: TFG (Información sobre Trabajo Fin de Grado)
12 / 11 / 1663	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Postgrado: Convalidación y Permanencia (retraso en la resolución de convalidaciones de un Máster)
12 / 11 / 1664	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Otros (falta de asistencia a clase injustificada)
12 / 11 / 1665	PDI	Consulta con intervención	Asuntos Económicos: Retribuciones y Complementos (reducción de paga extraordinaria)
12 / 11 / 1665bis	PDI	Consulta orientativa	Asuntos Económicos: Retribuciones y Complementos (recorte de sueldo al Personal Investigador)
12 / 11 / 1666	Estudiantes	Consulta orientativa	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (solicitud de ayuda económica para el pago de la matrícula del curso anterior)
12 / 12 / 1667	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: TFG (problemas con la elección del Trabajo Fin de Grado)
12 / 12 / 1668	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (información sobre nuevas menciones)
12 / 12 / 1669	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (posibilidad de convalidación por créditos de módulo de FP)
12 / 12 / 1670	Estudiantes	Queja	Asuntos Académicos: Actividad Docente (disconformidad con comportamiento de una profesora)
12 / 12 / 1671	Estudiantes	Consulta orientativa	Asuntos Económicos: Becas (suspensión de beca de Doctorado)
12 / 12 / 1672	PDI	Consulta con intervención	Vida Universitaria: Procedimiento Disciplinario
12 / 12 / 1673	Estudiantes	Queja	Asuntos Académicos: Actividad Docente (denuncia de deficiencias en Máster)

12 / 12 / 1673bis	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (convalidación de asignaturas)
13 / 01 / 1674	Estudiantes	Queja	Asuntos Académicos: Actividad Docente (disconformidad con el comportamiento de una profesora)
13 / 01 / 1675	Estudiantes	Queja	Asuntos Académicos: Actividad Docente (denuncia de irregularidades y deficiencias en Máster)
13 / 01 / 1676	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Postgrado: Evaluación (discrepancias en calificaciones)
13 / 01 / 1677	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (retraso en la publicación de fechas de exámenes extraordinarios)
13 / 01 / 1678	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (consulta sobre Tribunal de Compensación)
13 / 01 / 1679	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (coincidencia de exámenes)
13 / 01 / 1680	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (solicitud de admisión en mención)
13 / 01 / 1681	Estudiantes	Queja	Vida Universitaria: Procedimiento Disciplinario
13 / 01 / 1682	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Prácticas (problema con asignación de centro de prácticas)
13 / 01 / 1683	Estudiantes	Mediación	Vida Universitaria: Servicios Comunidad (retraso en la devolución de la fianza de Residencia Universitaria)
13 / 01 / 1684	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Otros (solicitud de certificado especial por razones de seguridad)
13 / 01 / 1685	PDI	Consulta con intervención	Vida Universitaria: Otros (uso indebido de la plataforma virtual)
13 / 01 / 1686	Estudiantes	Queja	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (disconformidad con tasas mínimas de matrícula)
13 / 01 / 1687	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (asesoramiento sobre convocatorias en asignaturas de planes a extinguir)
13 / 01 / 1688	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Evaluación (cambio de fecha para entrega de trabajo)
13 / 01 / 1689	Estudiantes	Consulta con intervención	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (solicitud de aplazamiento del pago de convalidaciones en adaptación al Grado)
13 / 01 / 1690	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (desacuerdo con denegación de créditos de Libre elección)
13 / 01 / 1691	Estudiantes	Consulta orientativa	Vida Universitaria: Servicios Comunidad (disconformidad con pago de depósito por bicicleta propia en Ecocampus)
13 / 01 / 1692	PDI	Consulta orientativa	Asuntos Académicos: Actividad Docente (asesoramiento sobre procedimiento a seguir ante sospecha de copia en examen)
13 / 01 / 1693	PDI	Consulta con intervención	Vida Universitaria: Convivencia (Asesoramiento sobre proceder ante malentendido en un Centro)
13 / 01 / 1694	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Otros (coincidencia horaria de asignaturas)
13 / 01 / 1695	PDI	Consulta con intervención	Vida Universitaria: Convivencia (desacuerdo con proceder de autoridad universitaria)
13 / 01 / 1696	Estudiantes	Consulta orientativa	Vida Universitaria: Infraestructura (dificultades para acceder a la página web de una asignatura)
13 / 01 / 1697	Estudiantes	Consulta orientativa	Vida Universitaria: Servicios Comunidad (orientación sobre consecuencias rescisión contrato alojamiento en Residencia Universitaria)
13 / 02 / 1698	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (Información sobre criterios de calificación en las Guías Docentes)
13 / 02 / 1699	Estudiantes	Queja	Asuntos Académicos: Actividad Docente (disconformidad en seguimiento académico por discapacidad)
13 / 02 / 1700	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Matrícula (problemas con la modificación de matrícula)
13 / 02 / 1701	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (disconformidad con realización de prácticas fuera del horario académico)
13 / 02 / 1702	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (información sobre Tribunal de Compensación)

13 / 02 / 1703	Estudiantes	Queja	Asuntos Académicos: Actividad Docente (comportamiento inadecuado de profesora)
13 / 02 / 1704	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (problema con calificación de una asignatura)
13 / 02 / 1705	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (información sobre permanencia y Tribunal de Compensación)
13 / 02 / 1706	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (problema de acceso a Mención)
13 / 02 / 1707	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Otros (falta de notificación con motivo de premio extraordinario)
13 / 02 / 1708	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Postgrado: TFM (disconformidad con calificación de Trabajo Fin de Máster)
13 / 02 / 1709	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (problemas con aplicación de criterios de evaluación en una asignatura)
13 / 02 / 1710	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (orientación sobre Tribunal de Compensación)
13 / 02 / 1711	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Evaluación (problemas con cambio de calificación de una asignatura posterior a cierre de actas)
13 / 02 / 1712	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (asesoramiento sobre convocatoria adicional)
13 / 02 / 1713	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (problemas con horario de asignatura y deficiente información)
13 / 02 / 1714	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Expediente Académico (desacuerdo con modificación de actas un año después de cursar la asignatura)
13 / 02 / 1715	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Expediente Académico (desacuerdo con cálculo nota media de expediente)
13 / 02 / 1716	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (problemas con la concesión de evaluación final)
13 / 02 / 1717	Estudiantes	Consulta orientativa	Asuntos Económicos: Becas (denegación de beca por motivos particulares)
13 / 02 / 1718	Estudiantes	Mediación	Asuntos Académicos: Actividad Docente (incumplimiento de la oferta de grupos en asignaturas)
13 / 02 / 1719	PDI	Consulta orientativa	Asuntos Académicos: Otros (criterios de asignación de la docencia)
13 / 02 / 1720	Estudiantes	Mediación	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (dificultades para afrontar el pago de matrícula por denegación de beca)
13 / 02 / 1721	Estudiantes	Mediación	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (dificultades para afrontar el pago de matrícula por denegación de beca)
13 / 03 / 1722	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Otros (desacuerdo con asignación de plazas Erasmus)
13 / 03 / 1723	Estudiantes	Consulta orientativa	Vida Universitaria: Otros (participación de representante de alumnos en proceso electoral de un Departamento)
13 / 03 / 1724	Estudiantes	Consulta orientativa	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (disconformidad con cuantía por reconocimiento de créditos)
13 / 03 / 1725	Estudiantes	Mediación	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (denegación de beca y dificultades para pagar matrícula)
13 / 03 / 1726	Estudiantes	Mediación	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (denegación de beca MEC e imposibilidad de hacer frente a la matrícula)
13 / 03 / 1727	Estudiantes	Consulta orientativa	Vida Universitaria: Procedimiento disciplinario
13 / 03 / 1728	PAS	Queja	Asuntos laborales: Incidencias (problemas con solicitud de cursos de formación)
13 / 03 / 1729	PDI	Consulta orientativa	Asuntos Académicos: Otros (criterios de asignación de la docencia)
13 / 03 / 1730	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (disconformidad con calificación en asignatura por incumplimiento de criterios de evaluación continua)
13 / 03 / 1731	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (incompatibilidad de horario entre asignaturas)
13 / 03 / 1732	Estudiantes	Mediación	Vida Universitaria: Procedimiento Disciplinario
13 / 03 / 1733	Estudiantes	Queja	Asuntos Económicos: Becas (disconformidad con criterios aplicados en concesión de beca para estancia en extranjero)

13 / 03 / 1734	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (información incorrecta sobre convalidación de asignaturas)
13 / 04 / 1735	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (adelanto de cierre de acta en una asignatura para presentarse a oposiciones)
13 / 04 / 1736	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (convocatoria extraordinaria)
13 / 04 / 1737	Estudiantes	Mediación	Vida Universitaria: Servicios Comunidad (retraso en devolución de fianza en Residencia Universitaria)
13 / 04 / 1738	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Postgrado: Acceso/Matrícula (problemas con legalización de documentos para la admisión en Máster)
13 / 04 / 1739	Estudiantes	Queja	Asuntos Académicos: Actividad Docente (disconformidad con trato de profesor de Máster)
13 / 04 / 1740	PAS	Consulta con intervención	Asuntos Laborales: Traslados (disconformidad con traslado)
13 / 04 / 1741	Estudiantes	Consulta orientativa	Asuntos Económicos: Becas (reintegro de beca de colaboración MEC por incompatibilidad con beca de excelencia)
13 / 04 / 1742	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (información incompleta en guía docente)
13 / 04 / 1743	Estudiantes	Queja	Asuntos Académicos: Actividad Docente (ausencia reiterada de profesor a clase)
13 / 04 / 1744	PDI	Mediación	Asuntos Laborales: Contratos (no renovación de contratos de Profesores Asociados de Junio a Septiembre y repercusión en actividad docente)
13 / 04 / 1745	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (disconformidad con criterios de evaluación aplicados y con el acceso a optativas)
13 / 04 / 1746	Estudiantes	Consulta con intervención	Vida Universitaria: Seguridad (preocupación por inseguridad en el Campus externo)
13 / 04 / 1747	PDI	Consulta con intervención	Asuntos Laborales: Otros (asesoramiento sobre solicitud de nombramiento de Profesor Emérito)
13 / 04 / 1748	PDI	Consulta con intervención	Asuntos Laborales: Contratos (problemas relacionados con política de contratación de Profesores Asociados)
13 / 04 / 1749	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Exámenes (denegación de realización de examen a distancia)
13 / 04 / 1750	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (posibilidad de elegir asignaturas de dos itinerarios)
13 / 05 / 1751	PDI	Consulta con intervención	Asuntos Laborales: Incidencias (denegación de solicitud de período sabático por estudios)
13 / 05 / 1752	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Otros (falta de información relativa a pago por reconocimiento de créditos)
13 / 05 / 1753	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (convalidación con constancia de calificaciones)
13 / 05 / 1754	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Otros (orientación sobre propuesta de tema y director en Trabajo Fin de Carrera)
13 / 05 / 1755	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (problemas con cambio de matrícula)
13 / 05 / 1756	Estudiantes	Queja	Vida Universitaria: Convivencia (comportamiento inadecuado de un profesor)
13 / 05 / 1757	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (suspense en trabajo por considerar plagio)
13 / 05 / 1758	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (disconformidad con fecha de examen de acreditación de nivel de idioma)
13 / 05 / 1759	Estudiantes	Consulta orientativa	Vida Universitaria: Infraestructuras (problemas para obtener una cuenta de correo electrónico UAH)
13 / 05 / 1760	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (convocatoria adicional para asignaturas extintas)
13 / 05 / 1761	PDI	Consulta con intervención	Asuntos Laborales: Otros (dudas sobre aplicación de la normativa sobre dedicación docente en función de los sexenios)
13 / 05 / 1762	Estudiantes	Consulta orientativa	Vida Universitaria: Convivencia (repercusión de escrito presentado sobre comportamiento de un profesor)
13 / 05 / 1763	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (información sobre convocatorias adicionales)

13 / 05 / 1764	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Postgrado: Expediente (problemas para conseguir título de Máster)
13 / 05 / 1765	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Postgrado: Otros (problemas con la renovación de la tarjeta de residente)
13 / 05 / 1766	Estudiantes	Consulta con intervención	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (pago de tasas de matrícula en Título Propio)
13 / 05 / 1767	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (convalidación de prácticas externas)
13 / 05 / 1768	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (dudas en asignaturas pendientes de plan de estudios extinto)
13 / 05 / 1769	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (información sobre convocatorias adicionales)
13 / 05 / 1770	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (asesoramiento sobre proceder ante suspenso en Prácticas)
13 / 05 / 1771	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Evaluación (disconformidad con calificación de asignatura)
13 / 05 / 1772	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Otros (escasa oferta de asignaturas de libre elección)
13 / 05 / 1773	Estudiantes	Consulta orientativa	Asuntos Académicos: Actividad Docente (irregularidades en la actividad docente de un profesor)
13 / 05 / 1775	PDI	Consulta orientativa	Asuntos Académicos: Otros (posibilidad de matriculación de última asignatura de Plan a Extinguir)
13 / 05 / 1776	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (orientación ante suspenso en Prácticum)
13 / 05 / 1777	Estudiantes	Queja	Asuntos Académicos: Actividad Docente (deficiencias en la organización de una asignatura)
13 / 05 / 1778	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (aplicación de criterios de evaluación)
13 / 05 / 1779	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Otros (incomprensión ante falta a clase por enfermedad)
13 / 05 / 1780	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de créditos (modificación de la normativa de compensación aplicable a planes a extinguir)
13 / 05 / 1781	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (disconformidad con criterios de evaluación)

RECOMENDACIONES:

13 / 04 / 1735bis-O	Recomendación	Oferta e Implantación de Menciones en Magisterio de Educación Infantil y Primaria
13 / 05 / 1774-O	Recomendación	Elaboración y Cumplimiento de las Guías Docentes

Anexo 4.3.
RECOMENDACIONES

RECOMENDACIÓN SOBRE LA OFERTA E IMPLANTACIÓN DE MENCIONES EN LOS GRADOS EN MAGISTERIO DE EDUCACIÓN INFANTIL Y PRIMARIA.

Desde finales del curso académico 2011/12 y durante el presente curso, un número significativo de alumnos ha solicitado la actuación del Defensor Universitario en relación con la oferta e implantación de Menciones en los Grados de Magisterio de Educación Infantil y Primaria. La mayoría de los casos presentados hacen referencia a la insuficiente información proporcionada por la Facultad de Educación sobre las Menciones ofertadas y los requisitos exigidos para acceder a las mismas. También cabe destacar, el número de quejas relativas al escaso número de Menciones y/o plazas ofertadas, así como a la escasa atención prestada a las preferencias manifestadas por los alumnos.

En este sentido, hemos constatado la existencia de una cierta discrepancia entre la información publicada en las Guías académicas y en los Planes de estudio de ambos Grados sobre las Menciones ofertadas, lo que puede inducir a confusión, ya que ambos documentos son accesibles a día de hoy a través de la página web de la Facultad.

Asimismo, hemos podido comprobar que los Planes de estudio de ambos Grados, publicados actualmente en la página web de la Facultad, no recogen de forma clara y completa los criterios que serán tenidos en cuenta para el acceso a las Menciones ofertadas.

A fin de contribuir a mejorar el proceso de implantación de las Menciones en los Grados de Magisterio de Educación Infantil y Primaria y, en el ejercicio de las funciones y competencias atribuidas al Defensor Universitario en los artículos 240.1, 241.2, 243.d) de los Estatutos de la Universidad de Alcalá y en el artículo 16 del Reglamento del Defensor Universitario, tengo a bien *recomendar al Decanato de la Facultad de Educación que trate de:*

- ***Actualizar la página web de la Facultad, y especialmente el contenido de las Guías académicas de los Grados en Magisterio de Educación Infantil y Primaria, a fin de ofrecer a los alumnos de esos Grados y a eventuales futuros alumnos de la UAH una imagen fiel de las Menciones que podrán cursar en esa Facultad.***

- ***Ofrecer al alumnado de los Grados en Magisterio de Educación Infantil y Primaria y a eventuales futuros alumnos de la UAH, antes de que se abra el período de matrícula correspondiente, una información completa y accesible,***

- ***preferiblemente a través de la página web de la Facultad, sobre las plazas ofertadas en cada una de las Menciones y las vías de acceso a las mismas.***

- ***Tener en cuenta, entre los criterios a considerar para la oferta de Menciones en ambos Grados, y siempre que sea posible, las preferencias manifestadas por el alumnado y las necesidades formativas del mismo, con vistas a su incorporación al mundo laboral.***

Alcalá de Henares, 8 de Abril de 2013.

LA DEFENSORA UNIVERSITARIA,

A handwritten signature in blue ink on a black rectangular background. The signature is cursive and appears to read 'Mª Enriqueta Arias'.

Mª Enriqueta Arias Fernández

**SRA. DECANA DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN.-
C/C SR. VICERRECTOR DE PLANIFICACIÓN ACADÉMICA
Y PROFESORADO.-**

RECOMENDACIONES SOBRE LA ELABORACIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS GUÍAS DOCENTES.

En el curso académico 2008/09, la UAH puso en marcha los primeros Grados adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior en los que se contemplan nuevas formas de evaluar los conocimientos y las competencias adquiridas por los alumnos.

A fin de adecuar nuestra normativa al nuevo modelo de evaluación, la UAH adoptó, el 24 de marzo de 2011, una Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes (en adelante, Normativa), cuya aplicación ha generado ciertas dudas y problemas que merecen ser destacados con el objetivo de mejorar el servicio que prestamos a la comunidad universitaria y a la sociedad en su conjunto.

Tras el análisis de las diferentes consultas y/o quejas recibidas en la Oficina del Defensor Universitario y teniendo en cuenta los principios que subyacen en la citada Normativa, se ha considerado necesario realizar las siguientes recomendaciones:

1. Interpretación del concepto de evaluación continua.

El artículo 3 de la Normativa define la evaluación continua como un “sistema de evaluación que incluye la valoración del desarrollo de las competencias (...) durante todo el proceso de aprendizaje de la asignatura”. Posteriormente, el artículo 9.3 concreta más esa definición al señalar que el “proceso de evaluación continua utiliza diferentes estrategias y recoge evidencias que guardan relación con todo el proceso de enseñanza-aprendizaje durante la impartición de la asignatura”. Ese proceso no impide, sin embargo, realizar una prueba final, que en ningún caso podrá representar más del 40% de la calificación definitiva del alumno.

A la vista de estas consideraciones, ***se recomienda al profesorado de la UAH que a la hora de determinar la calificación final de una materia, se tengan en cuenta los resultados obtenidos por cada alumno en todas las pruebas evaluables de la misma. Por otro lado, y en virtud del espíritu de la evaluación continua, no se debe exigir al alumno la superación de cada una de esas pruebas de forma independiente para aprobar la materia correspondiente.***

2. Contenido y cumplimiento de las Guías Docentes.

El artículo 4.2 de la Normativa señala que cada Guía Docente debe especificar “las competencias, los resultados de aprendizaje esperados, los contenidos, la metodología, y el sistema y las características de la evaluación”. Más adelante, el artículo 4.4 señala que “Los procesos de evaluación se ajustarán a lo establecido en los planes docentes de las asignaturas aprobados por los Consejos de Departamento y las Juntas de Centro”.

En aplicación de esta Normativa, ***se recomienda al profesorado de la UAH tenga en cuenta las siguientes consideraciones:***

- a) **Que en la elaboración de las guías docentes de las asignaturas se describan con el suficiente nivel de detalle los contenidos de las mismas, así como el procedimiento que se seguirá para la evaluación de los alumnos.**
- b) **Que respete de forma rigurosa los criterios de evaluación, calificación y el procedimiento de evaluación previsto en la guía docente de su materia.**

3. Publicidad de las Guías Docentes.

El artículo 4.1 de la Normativa señala que “Los estudiantes tienen derecho a conocer, antes de la apertura del plazo de matrícula en cada curso académico, los planes docentes de las asignaturas en las que prevean matricularse”, indicando que tales planes serán recogidos en las guías docentes de cada materia.

A la vista de la trascendencia que la Normativa de la UAH atribuye a la Guía Docente en aras de dotar de seguridad jurídica al proceso de evaluación del alumnado, **se recomienda a los Departamentos, Decanatos y Direcciones de los diferentes Centros Universitarios que pongan especial cuidado en hacer públicas, a través de la página web de la Universidad, sólo aquellas guías docentes actualizadas que hayan sido previamente aprobadas por los Consejos de Departamento y las Juntas de Centro.**

4. Acceso del alumnado a todas las evidencias en las que se ha basado la evaluación.

El artículo 25 de la Normativa contempla que los alumnos “tendrán acceso a todas las evidencias en las que se haya basado la evaluación” y tienen derecho a una revisión de su calificación provisional en la que el profesor responsable de la asignatura les explique de “forma personal e individualizada (...) la aplicación de los criterios de evaluación y la calificación otorgada”.

A la vista de estas consideraciones, **se recomienda al profesorado de la UAH que facilite el acceso de sus estudiantes a todas las evidencias en las que se ha basado su evaluación y que, en la medida de lo posible, se informe de forma progresiva a lo largo del curso, de los resultados de cada una de las pruebas evaluables y de la posibilidad de efectuar una revisión de las mismas.**

Alcalá de Henares, 22 de abril de 2013.

LA DEFENSORA UNIVERSITARIA,



Mª Enriqueta Arias Fernández

SRES. DECANOS Y DIRECTORES DE CENTROS.-

SRES. DIRECTORES DE DEPARTAMENTOS.-

C/C SRA. VICERRECTORA DE CALIDAD E INNOVACIÓN DOCENTE.-

SR. PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ESTUDIANTES.

Anexo 4.4

ACTAS DE LAS SESIONES PLENARIAS DEL O.P. y A.

ACTA DE LA SESIÓN DEL PLENO DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO DE 12 DE SEPTIEMBRE DE 2012.

En Alcalá de Henares, siendo las 13:00 h. del día 12 de septiembre de 2012, se reúne en la Sala de Juntas de la Oficina del Defensor Universitario, el Pleno del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario para tratar, de acuerdo con la convocatoria debidamente difundida, el siguiente:

ORDEN DEL DÍA:

- 1.- Lectura y aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior.
- 2.- Informe de la Defensora Universitaria sobre las últimas actuaciones realizadas.
- 4.- Asuntos varios.
- 5.- Ruegos y preguntas.

Preside la sesión la Defensora Universitaria, D.ª M.ª Enriqueta Arias Fernández, asistida por la Defensora Universitaria Adjunta, D.ª Pilar Sancho López y por D.ª María Jesús Pérez Lobón, Secretaria de la Oficina del Defensor Universitario, que actúa como Secretaria del O.P. y A., con la presencia de:

ASISTENTES:

- D.ª Pilar Chías Navarro (representante titular del PDI)
- D. José Raúl Fernández del Castillo (representante titular del PDI)
- D.ª M.ª José Bustos Montañés (representante titular del PAS)
- D. Jesús La Roda Muñoz (representante titular del PAS)
- D. Leticia de San Clemente Muñoz (representante titular de los Estudiantes)
- D. Karim M. Chairy Laamrani (representante suplente de los Estudiantes)

AUSENTES:

- D. José Morales de los Ríos Pappa (representante titular de los Estudiantes)

A continuación se resumen los asuntos tratados y las decisiones tomadas al respecto.

1.- Lectura y aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior.

Se aprueba el acta por asentimiento.

2.- Informe de la Defensora Universitaria sobre las últimas actuaciones realizadas.

D.ª M.ª Enriqueta Arias comienza informando sobre las actuaciones desarrolladas por la ODU desde el mes de marzo, que han supuesto un total de 120, de las cuales 100 actuaciones

pertenecen al colectivo de Estudiantes, 14 al colectivo del PDI, 4 al colectivo del PAS y 2 a Otros.

Los asuntos más frecuentes relativos al colectivo de los Estudiantes han sido los generados por el sistema de automatrícula, los derivados del aplazamiento del pago de matrícula debido a la situación económica actual, los relativos a últimas asignaturas para concluir la carrera en planes a extinguir y la supresión de menciones e itinerarios en algunos de los nuevos Grados.

En cuanto a los problemas generados por el sistema de automatrícula D. Karim M. Chairy opina que el sistema de matriculación debería centralizarse por campus.

En relación con el aplazamiento del pago de matrícula D. Jesús La Roda y D.ª M.ª José Bustos indican que recientemente la Gerencia planteó que podrían hacerse los pagos mensuales a lo largo del curso.

Respecto a la supresión de menciones e itinerarios en algunos de los nuevos Grados D. José Raúl Fernández indica que en su día no se planteó bien la distinción entre itinerario y mención en los expedientes de títulos de la ANECA y para solucionarlo habría que hacer modificaciones en determinados títulos. D.ª Pilar Chías opina que se deberían invertir más recursos en estos temas por la repercusión que tienen en la imagen de la UA.

Otros asuntos menos frecuentes planteados por este colectivo, han sido los diversos problemas relativos a Postgrado, las deficiencias en la atención de tutorías, la demora en la resolución de convalidaciones y validaciones de asignaturas y el retraso en las devoluciones de la fianza de la Residencia CRUSA.

Entre las actuaciones relativas al colectivo del PDI, la Defensora señala los relativos al comportamiento inadecuado de un alumno con un coordinador Erasmus y los problemas derivados de la relación de un profesor con el consejo de Departamento al que pertenece.

Finalmente, D.ª M.ª Enriqueta Arias hace alusión a las actuaciones relativas al colectivo del PAS, entre las que destaca el incidente ocasionado por el envío de correos electrónicos por una persona ajena a la Universidad a la responsable de un taller de empleo y los problemas de convivencia y desinformación de varios funcionarios con otro servicio, en su relación diaria e imprescindible para el desarrollo de su trabajo.

3.- Asuntos varios.

La Defensora Universitaria comunica la introducción de una modificación en la clasificación de actuaciones de la ODU, que se verá reflejada en la próxima Memoria, consistente en una diferenciación de las consultas según su alcance, quedando establecidas como consultas orientativas aquellas en las que se solicita únicamente orientación y/o información y consultas con intervención, en las que es necesaria una gestión o trámite para ser resueltas.

Por otra parte D.ª M.ª Enriqueta Arias informa que la ODU tiene previsto informatizar sus expedientes mediante la instalación de una aplicación específica para la gestión de las ODU, que está funcionando ya en algunas universidades, y cuyo coste económico es razonable. También añade que dada la situación económica actual, la Memoria Anual de la ODU correspondiente a 2011-2012, será publicada y difundida únicamente en formato electrónico.

En cuanto a las relaciones de la ODU con otros Defensores Universitarios y encuentros, D.ª M.ª Enriqueta Arias informa de la asistencia a una reunión de los Defensores Universitarios de la CAM en la Universidad Carlos III, así como la asistencia en los próximos días al XV Encuentro Estatal de D.U. que se celebrará en la Universidad de Almería y en abril de 2013 a la 10th Annual Conference of the European Network of Ombudsmen (ENOHE) en Oxford.

Por último, comunica que debido al creciente número de personas que acuden a la ODU y a la ubicación un tanto aislada de la misma, ha mantenido consultas con responsables en temas de seguridad de la UAH con el fin de adoptar medidas para la gestión de la atención al público en la organización y filtro de las visitas. Estas medidas consistirían en establecer un horario semanal de citas previas y un sistema de control de acceso a la misma a través de un mecanismo de llamada en la propia puerta.

4.- Ruegos y preguntas.

En primer lugar interviene D.ª Pilar Chías para recordar que siguen sin resolverse los problemas de capacidad y seguridad del edificio de la E.T.S. de Arquitectura e informa que los días 2, 3 y 4 de octubre tendrá lugar una inspección por parte de los Servicios Técnicos de Prevención.

La Defensora indica que el Rector está informado de la importancia del asunto y de la prioridad que requiere y se ofrece a estar presente en la Inspección referida.

Por otra parte D.ª M.ª José Bustos opina que en la actual situación que vive la UAH es necesario que se aborden con agilidad la toma de decisiones para poder llevar a cabo la gestión diaria y solicita que transmita a las instancias correspondientes este sentir general.

Por último D.ª Pilar Chías comenta que existe un problema de descoordinación de la página web de la UAH respecto a las páginas de los centros en cuanto a la desaparición inesperada de contenidos y solicita que en el caso de Arquitectura se tenga en cuenta para que sea solucionado.

Y sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión, siendo las 14:30 horas del día de la fecha.

Vº Bº
LA PRESIDENTA,

LA SECRETARIA,

M.ª Enriqueta Arias Fernández

M.ª Jesús Pérez Lobón

ACTA DE LA SESIÓN DEL PLENO DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO, DE 23 DE ENERO DE 2013.

En Alcalá de Henares, siendo las 13:00 h. del día 23 **de enero de 2013**, se reúne en la Sala de Juntas de la Oficina del Defensor Universitario, el Pleno del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario para tratar, de acuerdo con la convocatoria debidamente difundida, el siguiente:

ORDEN DEL DÍA:

- 1.- Lectura y aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior.
- 2.- Informe de la Defensora Universitaria sobre las últimas actuaciones realizadas.
- 4.- Asuntos varios.
- 5.- Ruegos y preguntas.

Preside la sesión la Defensora Universitaria, D.ª M.ª Enriqueta Arias Fernández, asistida por las Defensoras Universitarias Adjuntas, D.ª Pilar Sancho López y D.ª María Díaz Crego, así como por D.ª María Jesús Pérez Lobón, Secretaria de la Oficina del Defensor Universitario, que actúa como Secretaria del O.P. y A., con la presencia de:

ASISTENTES:

- D.ª Pilar Chías Navarro (representante titular del PDI)
- D.ª Gema Castillo García (representante suplente del PDI)
- D.ª M.ª José Bustos Montañés (representante titular del PAS)
- D. Jesús La Roda Muñoz (representante titular del PAS)
- D. José Morales de los Ríos Pappa (representante titular de los Estudiantes)
- D. Karim M. Chairy Laamrani (representante suplente de los Estudiantes)

AUSENTES:

- D. José Raúl Fernández del Castillo (representante titular del PDI) que excusa su asistencia.
- D.ª Leticia de San Clemente Muñoz (representante titular de los Estudiantes).

A continuación se resumen los asuntos tratados y las decisiones tomadas al respecto.

En primer lugar D.ª M.ª Enriqueta Arias da la bienvenida a los miembros y presenta a D.ª María Díaz Crego, profesora de la Facultad de Derecho, como nueva Defensora Universitaria Adjunta Segunda, recientemente incorporada a la ODU.

A continuación hace un breve resumen de la presentación al Claustro, el pasado día 22 de noviembre de 2012, de la Memoria Anual de la ODU e informa que ha sido difundida a los miembros de la UAH en formato electrónico y a los Defensores Universitarios estatales, y hace entrega a los asistentes de un ejemplar de la misma en edición impresa.

1.- Lectura y aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior.

Se aprueba el acta por asentimiento.

2.- Informe de la Defensora Universitaria sobre las últimas actuaciones realizadas.

D.ª Mª Enriqueta Arias comienza resumiendo las actuaciones desarrolladas por la ODU desde el mes de octubre pasado hasta la fecha, que han supuesto un total de 67, de las cuales 59 actuaciones pertenecen al colectivo de Estudiantes, 7 al colectivo del PDI y 1 al colectivo del PAS.

En cuanto a los asuntos relativos al colectivo de Estudiantes, la Defensora Universitaria expone su intención de emitir varias recomendaciones motivadas, en primer lugar, por uno de los problemas surgidos con más frecuencia como es la información incorrecta y contradictoria en la atención ofrecida por las Secretarías de Alumnos; en segundo lugar, por la necesidad/conveniencia de que se emitan las motivaciones sobre las resoluciones de los Tribunales de Compensación y por último, sobre la utilización correcta de los medios de comunicación electrónicos en la UAH. D. Karim M. Chairy interviene para corroborar la existencia del problema de las Secretarías, así como, para indicar la existencia de problemas relativos al cierre de actas de los TFG y a la convocatoria y defensa de los TFM en la Facultad de Derecho.

Otros asuntos planteados por este colectivo, han sido los diversos problemas relativos a Postgrado, los retrasos en la devolución de la fianza de la Residencia CRUSA y los englobados en el apartado de Vida Universitaria, entre los que cabe destacar, los referidos a usurpación de cuentas de correo electrónico y utilización del Aula Virtual de la UAH para asuntos no académicos.

Entre los asuntos relativos al colectivo del PDI, la Defensora Universitaria destaca los relacionados con las reclamaciones por los recortes en el salario. Interviene D.ª Mª José Bustos para informar que dicha medida se llevó a cabo con retraso, no llegando a todas las personas afectadas y sí a otras a las que no correspondía, lo que ha ocasionado muchos problemas y sugiere que se realice una recomendación desde la ODU en el sentido de que estos temas deben tratarse con sensibilidad y mediante una gestión participativa y cercana. Otro problema que ha planteado este colectivo, hace referencia a la falta de funcionamiento de las fotocopiadoras en los centros debido al cambio de proveedor. D.ª Gema Castillo indica que en el Campus de Guadalajara las tarjetas inteligentes de la UAH no les han llegado y opina que deberían existir tarjetas específicas para las fotocopiadoras.

Finalmente, D.ª M.ª Enriqueta Arias hace alusión a las actuaciones relativas al colectivo del PAS, entre las que señala la consulta planteada sobre la inexistencia, hasta la fecha en la UAH, de un catálogo de funciones y las consecuencias que se derivan de ello.

3.- Asuntos varios.

La Defensora Universitaria reitera el anuncio de la próxima informatización de los expedientes de la ODU mediante la instalación de una aplicación informática, específica para la gestión de las ODU, tal como ya informó en el pleno anterior, y comunica la introducción de una nueva clasificación de los asuntos que permita una identificación más clara de los mismos a la hora de realizar las memorias anuales.

En cuanto a las relaciones de la ODU con otros Defensores Universitarios y futuros encuentros, D.ª Mª Enriqueta Arias informa de su próxima asistencia a la 10th Annual Conference of the European Network of Ombudsmen (ENOHE) en Oxford, del 11 al 13 de abril de 2013.

4.- Ruegos y preguntas.

En primer lugar interviene D.ª Pilar Chías para recordar que siguen sin resolverse los problemas de capacidad y seguridad del edificio de la E.T.S. de Arquitectura e informa de las actuaciones realizadas en la misma por motivos de seguridad, relativos a la prevención de contagio motivados por los problemas de salud de una alumna.

Por otra parte, D.ª M.ª Enriqueta Arias manifiesta su preocupación por la falta de respuesta en un tiempo prudencial y el escaso interés mostrado por parte de algunas autoridades académicas frente a los problemas planteados en la ODU. D.ª Gema Castillo coincide con su opinión e indica que desde los Decanatos se percibe la misma sensación. D. Jesús La Roda opina que el Rector tendrá que hacer un llamamiento a los miembros de su equipo sobre la responsabilidad de sus cargos. La Defensora Universitaria queda en transmitir la queja.

Finalmente, la Defensora Universitaria expone el problema planteado por el Servicio de RR. Internacionales respecto a la caducidad del permiso de residencia de estudiantes extranjeros que realizan estudios de postgrado en la UAH y las consecuencias que derivan de este problema. La Defensora informa que está pendiente de tratar este asunto con las autoridades correspondientes.

Y sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión, siendo las 14:30 horas del día de la fecha.

Vº Bº
LA PRESIDENTA,

LA SECRETARIA,

M.ª Enriqueta Arias Fernández

M.ª Jesús Pérez Lobón

ACTA DE LA SESIÓN DEL PLENO DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO, DE 27 DE MAYO DE 2013.

En Alcalá de Henares, siendo las 13:00 h. del día 27 **de mayo de 2013**, se reúne en la Sala de Juntas de la Oficina del Defensor Universitario, el Pleno del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario para tratar, de acuerdo con la convocatoria debidamente difundida, el siguiente:

ORDEN DEL DÍA:

- 1.- Lectura y aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior.
- 2.- Informe de la Defensora Universitaria sobre las últimas actuaciones realizadas.
- 4.- Asuntos varios.
- 5.- Ruegos y preguntas.

Preside la sesión la Defensora Universitaria, D.ª M.ª Enriqueta Arias Fernández, asistida por las Defensoras Universitarias Adjuntas, D.ª Pilar Sancho López y D.ª María Díaz Crego, así como por D.ª María Jesús Pérez Lobón, Secretaria de la Oficina del Defensor Universitario, que actúa como Secretaria del O.P. y A., con la presencia de:

ASISTENTES:

- D.ª Pilar Chías Navarro (representante titular del PDI)
- D. José Raúl Fernández del Castillo (representante del PDI)
- D.ª M.ª José Bustos Montañés (representante titular del PAS)
- D. Jesús La Roda Muñoz (representante titular del PAS)
- D. José Morales de los Ríos Pappa (representante titular de los Estudiantes)
- D.ª Leticia de San Clemente Muñoz (representante titular de los Estudiantes)

A continuación se resumen los asuntos tratados y las decisiones tomadas al respecto.

1.- Lectura y aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior.

Se aprueba el acta por asentimiento.

2.- Informe de la Defensora Universitaria sobre las últimas actuaciones realizadas.

D.ª M.ª Enriqueta Arias comienza informando sobre las actuaciones realizadas por la ODU desde el mes de enero pasado hasta la fecha, que han supuesto un total de 80, de las cuales 38 fueron consultas orientativas, 19 consultas con intervención, 17 quejas y 6 mediaciones.

Los asuntos pertenecientes al colectivo de Estudiantes han sido los más numerosos, destacando los relativos a la permanencia y los derivados de la falta de pago de la matrícula por denegación de becas y dificultades económicas, que condujeron a la apertura de una "Convocatoria de Ayudas al Estudio para situaciones sobrevenidas" convocada por el Vicerrectorado de Coordinación y promovida por la ODU. Interviene D.ª M.ª José Bustos para manifestar las dificultades que se están dando para llevar a cabo dicha convocatoria dado que

no se hizo previamente una planificación que calibrara los trámites administrativos internos que ello conlleva.

Otros asuntos planteados por este colectivo, han sido los diversos problemas relativos a actualización de páginas web de las asignaturas, criterios de calificación, evaluación, Postgrado y seguridad en los distintos campus. En cuanto a este último recomienda a los representantes de los Estudiantes que extremen la vigilancia de sus pertenencias en cualquier situación dentro de la UAH, encomendándoles que lo difundan entre el alumnado.

Respecto a los asuntos relativos al colectivo del PDI, la Defensora Universitaria destaca los relacionados con los siguientes asuntos: asesoramiento antiplagio, asignación docente, reducción de contratos de Profesores Asociados y denegación de período sabático.

Finalmente la Defensora Universitaria informa sobre las actuaciones relativas al colectivo del PAS que han resultado las menos numerosas, consistiendo en dos actuaciones sobre asuntos laborales que se resolvieron positivamente.

En cuanto a las actuaciones realizadas a iniciativa propia la ODU ha emitido dos Recomendaciones: la primera dirigida a la Facultad de Educación sobre “Oferta e implantación de Menciones en Magisterio de Educación Infantil y Primaria” y la segunda dirigida a los distintos Centros y Departamentos sobre “Elaboración y cumplimiento de las Guías Docentes”, esta última a instancia de las múltiples consultas y quejas recibidas sobre dicho asunto.

Se abre un pequeño debate en el que interviene D. José Raúl Fernández para indicar que, según una reunión celebrada con la Vicerrectora de Calidad en la Escuela Politécnica, no se puede suspender a un alumno en función de una única prueba. Por otra parte, comenta que muchas veces las guías docentes las elabora un profesor que no va a impartir la asignatura, y plantea hacer un modelo de guía por cada una de las cinco ramas de conocimiento.

D.ª Pilar Chías opina que las guías docentes deberían pasar el primer filtro en los Consejos de Departamento y no solo para revisar defectos de forma.

Por su parte, los dos representantes de los estudiantes indican que los alumnos en muchos casos no saben a qué atenerse ya que en algunas asignaturas impartidas por varios profesores se utilizan distintos criterios de evaluación para la misma asignatura.

Por otro lado, la Defensora informa de su reciente participación en el X Congreso Europeo de Defensores Universitarios (ENOHE) celebrado en Oxford, del 11 al 13 de abril de 2013, donde presentó una ponencia conjunta sobre “The figure of the Ombudsman in Spanish universities: challenges in time of crises”.

Asimismo, informa sobre la jornada de trabajo realizada en la Universidad Politécnica de Madrid para debatir el informe elaborado por la Comisión de Expertos sobre la Reforma del Sistema Universitario Español, celebrada el pasado día 10 de mayo, en la que se presentaron varias ponencias por distintos Defensores Universitarios, debatiéndose a continuación el contenido de las mismas.

La Defensora Universitaria también comunica que ha mantenido varias reuniones con la Vicerrectora de Calidad e Innovación Docente, tras las cuales se ha constatado la buena disposición para abordar los temas expuestos, no siendo igual la sensación tras las reuniones celebradas con otras autoridades académicas, en las que la percepción obtenida es de una permanente falta de toma de soluciones sobre asuntos académicos importantes. En este

sentido el Presidente del Consejo de Estudiantes le ha transmitido su preocupación y la reivindicación de un Vicerrectorado de Estudiantes.

3.- Asuntos varios.

En primer lugar interviene D. José Raúl Fernández para exponer el malestar generado por la falta de rigor en el cumplimiento y seguimiento de la normativa sobre ausencias del profesorado.

Por otra parte D.ª Pilar Chías informa sobre los problemas ocasionados en la página web a raíz de la migración de las cuentas de correo electrónico por la deficiente intervención de los Servicios Informáticos en la resolución de este asunto ya que en un principio se comprometieron a subsanarlo pero dada la tardanza en llevarlo a cabo, tuvieron que hacerse cargo ellos mismos de solucionarlo.

Sobre los problemas de capacidad y seguridad del edificio de la E.T.S. de Arquitectura informa que no ha habido ningún cambio ya que las ofertas de espacio que han recibido son insuficientes y la única solución que les proponen es crear un turno de tarde.

La Defensora Universitaria manifiesta su preocupación sobre el problema ocasionado por la terminación del contrato a primeros de junio de 43 Profesores Asociados de la Escuela de Arquitectura, el cual les impide tutorizar los 130 PFC correspondientes a las dos convocatorias oficiales, dado que la solución que ofrece el Rectorado para que se mantengan es rebajar la dedicación de los contratos a lo largo del año.

4.- Ruegos y preguntas.

D.ª Pilar Chías plantea la posibilidad de adelantar el cierre de actas para facilitar a los alumnos la presentación a oposiciones. La Defensora responde que no es posible.

Y sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión, siendo las 14:30 horas del día de la fecha.

Vº Bº
LA PRESIDENTA,

LA SECRETARIA,

M.ª Enriqueta Arias Fernández

M.ª Jesús Pérez Lobón